منهجية البحث العلمي

القواعد والمراحل والتطبيقات

تأليف

الأستاذ الدكتور محمد عبيدات
دكتوراه في التسويق وسلوك المستهلك
قسم ادارة الاعمال

الدكتور محمد أبو نصار
دكتوراه في المحاسبة
قسم المحاسبة

الدكتور عقلة مبيضين
دكتوراه الفلسفة في الادارة الحكومية
قسم الإدارة العامة



كلية الاقتصاد والعلوم الادارية
الجامعة الاردنية





منهجية البحث العلمي

القواعد والمراحل والتطبيقات

تأليف

الدكتور محمد عبيدات
دكتوراه في التسويق وسلوك المستهلك
قسم ادارة الاعمال

الدكتور محمد أبو نصّار
دكتوراه في المحاسبة
قسم المحاسبة

الدكتور عقلة مبيضين
دكتوراه الفلسفة في الادارة الحكومية
قسم الادارة العامة

كلية الاقتصاد والعلوم الادارية

الجامعة الاردنية

١٩٩٩

رقم الايداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(١٩٩٩/١/١٢٦)

رقم التصنيف : ٠٠١,٤

المؤلف ومن هو في حكمه : محمد عبيدات، محمد ابو نصار، عقلة مبيضين

عنوان المصنف : منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات

الموضوع الرئيسي : ١- المعارف العامة
٢- البحوث

بيانات النشر : عمان: دار وائل للنشر

* - تم اعداد بيانات الفهرسة الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

الرقم المعياري الدولي للكتاب: (ردمك) ISBN 9957-11-012-8

الطبعة الثانية

١٩٩٩م

دار وائل للطباعة والنشر

DAR WAEL Printing - Publishing

شارع الجمعية العلمية الملكية - هاتف : ٥٣٣٥٨٣٧ ص.ب ١٧٤٦ الجبيهة

بسم الله الرحمن الرحيم

الاهداء

الى رواد العلم في بلدنا الحبيب



مُقدِّمة

يمتاز القرن العشرين بزيادة الاهتمام بالبحث العلمي في مجالات الحياة المختلفة بما فيها مجالات المعرفة الاجتماعية والادارية . وقد اصبحت الدول والمؤسسات العامة والكثير من المنشآت والشركات تولي البحث العلمي الاهتمام والرعاية وتخصص مبالغ كبيرة لهذه الغاية . وقد جاء ذلك الاهتمام نتيجة الثمار الملموسة التي اصبحت المؤسسات العامة والشركات تجنيها من وراء نتائج البحث العلمي المبني على اسس واجراءات علمية مدروسة .

وعلى الرغم من اهمية البحث العلمي وما يوفره للمؤسسات العامة والخاصة والبيئة من حلول للعديد من المشكلات ويساعد على رفاهية افراد المجتمع الا ان الاهتمام به لم يلق العناية الكافية في الدول النامية ، وما زالت هذه الدول تلجأ الى حلول او اجراءات مبنية على أسس غير مدروسة علمياً. وقد يرجع السبب في ذلك الى شح الموارد وعدم الاقتناع الكامل بفوائد البحث العلمي ومنافعه.

وقد خطا الاردن خطوات هامّة في اتجاه تشجيع البحث العلمي ورعايته كان من بينها الزام قانون الشركات الاردني رقم (١) لسنة ١٩٨٩ الشركات المساهمة العامة باقتطاع ما نسبته ١% من الارباح السنوية كمخصص بحث علمي وتدريب. كما تم انشاء العديد من مراكز البحث العلمي والتدريب في المملكة وعلى المستوى الرسمي والأهلي.

ويأتي هذا الكتاب كدليل ومرشد للباحثين والطلبة في الجامعات وكليات المجتمع في التعريف بالاسس العلمية التي ينبغي اتباعها او مراعاتها خلال اجراء البحث العلمي . وقد جاء الكتاب معززاً بالعديد من الحالات العملية والامثلة

التوضيحية ، كما روعي فيه البساطة والتسلسل في طرح المواضيع حتـــى تكــون قريبة للواقع وسهلة الفهم والاستيعاب.

ونأمل من الله عز وجل ان نكون قد وفقنا فـــي هــذا المؤلــف وان يكــون الكتاب اضافة متميزة الى المكتبة العربية ، والله من وراء القصد .

المؤلفون

عمان في ١ كانون الثاني ١٩٩٩

فهرس الموضوعات

الموضوع	رقم الصفحة

الموضوع	رقم الصفحة

****

الموضوع	رقم الصفحة

الموضوع	رقم الصفحة

الموضوع	رقم الصفحة

الفصل الأول

مقدمة في منهجية البحث العلمي

- الأهداف التدريسية

١- تعرف مفهوم البحث العلمي وخصائصه وان يتقن تعريفه.

٢- التميز بين انواع البحث العلمي.

٣- تعرف أهمية العنصر البشري في البحث العلمي.

٤- تعرف البحث العلمي في المؤسسات العامة والخاصة.

- المحتويات:

١. تمهيد
٢. مفهوم البحث العلمي
٣. تعريف البحث العلمي
٤. أنواع البحث العلمي
٥. خصائص البحث العلمي
٦. دور العنصر البشري في البحث العلمي
٧. أقسام البحث العلمي في المؤسسات العامة والخاصة.
٨. أسئلة للمناقشة



الفصل الاول

مقدمة في منهجية البحث العلمي

تمهيد

يفرض التغير المستمر في العوامل البيئية المحيطة بالأفراد والمؤسسات والحكومات إلى سعي هذه الأطراف للتزود بأكبر قدر ممكن من المعرفة من خلال استخدام مختلف الأساليب العلمية في البحث. ذلك أن الحصول على المعرفة الموثقة حول مختلف القضايا التي تواجه الأفراد أو المؤسسات يساعدها في التخفيف من المشكلات التي تعاني منها أو إزالتها كليا والانطلاق من مرحلة نمو الى مرحلة أخرى أكثر تقدماً. وكما هو معروف فإن البحث العلمي المنظم هو الذي يوفر للأفراد والمؤسسات المعاصرة القاعدة الصلبة لاتخاذ القرارات المناسبة التي تساعدها في انجاز أهدافها المرجوة بحسب الأولويات المقررة.

يتناول هذا الفصل مفهوم البحث العلمي وتعريفه، وأنواعه، وخصائصه، وذلك من وجهة نظر شمولية تأخذ في اعتبارها خصوصية كل حقل من حقول المعرفة والعلم من الناحيتين النظرية والعملية. كما يعالج هذا الفصل الاعتبارات العامة الواجب توافرها في البحث العلمي وبخاصة في العلوم الإنسانية والاجتماعية من خلال إعطاء أمثلة عامة توضح مضمون القضية موضوع الاهتمام أو الموضوع أو الفكرة المراد تحليل أبعادها، وآثارها السلوكية على حياة الأفراد، والمؤسسات العامة منها والخاصة.

مفهوم البحث العلمي

تناول كثير من الكتاب ظاهرة البحث العلمي بالشرح والتحليل المستفيض وذلك من خلال منطلقات فكرية عبرت وتعبر عن خلفيات وخبرات متباينة. ذلك أن كل مجموعة من الباحثين لها قناعاتها ومواقفها المسبقة حول الظاهرة موضوع الاهتمام، الأمر الذي أدى ويؤدي إلى النظر لهذا الموضوع أو القضية الاجتماعية أو الاقتصادية من زوايا مختلفة وصولا إلى نتائج متباينة نسبيا. وكما هو معروف فالمفهوم يتكون من كلمتين الأولى هي "البحث" التي قد تعني عند البعض التحري أو التقصي وعند البعض الآخر السؤال أو الاستفسار عن شيء أو موضوع ما له أهمية معينة لديهم. أما الكلمة الثانية فهي "العلمي" نسبة إلى العلم الذي يعني للأفراد وببساطة شديدة المعرفة الموثقة الشاملة حول موضوع محدد من خلال تحديد واضح لمختلف أبعادها أو أركانها التي تكون حقيقتها المدركة من قبل الجهات أو الأطراف ذات العلاقة بها. (Kerlinger 1976: 2-16)

تعريف البحث العلمي

توجد عمليا، تعريفات عِدة للبحث العلمي، تعكس منطلقات فكرية وتاريخية مختلفة، فالبعض يرى أن البحث استقصاء منظم يهدف إلى اكتساب معارف جديدة وموثقة بعد الاختبار العلمي لها (عبد الحق كايد ١٩٧٢: ١٠). بينما يرى أخرون أن البحث العلمي هو التحري والاستقصاء المنظم الدقيق الهادف للكشف عن حقائق الأشياء وعلاقاتها بعضها ببعض وذلك من اجل تطويره الواقع الممارس لها فعلا أو تعديله (بوحوش وذنيبات ١٩٨٩: ١١-١٢). ويتضح من هذه التعريفات أن البحث حتى يكون علميا لابد ان تكون الطريقة المتبعة فيه علمية وموضوعية ومن أول خطوة (التعرف والتحديد لما يجب بحثه) إلى آخر خطوة فيه (اكتشاف الحقائق والعلاقات بين أبعاد أو أجزاء الموضوع والتحقق من صحة ما تم التوصل إليه).

بشكل عام، يستدل من التعريفات التي سبق الإشارة إليها أن الهدف الأساسي من البحث العلمي هو التحري عن حقيقة الأشياء ومكوناتها وأبعادها ومساعدة الأفراد أو المؤسسات على معرفة محتوى أو مضمون الظواهر التي تمثل أهمية معينة لديهم أو لديها، ومما يساعدهم على حل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية الأكثر الحاحا وذلك بواسطة استخدام الأساليب العلمية والمنطقية (إظهار نقاط القوة والضعف) وبشكل شمولي يفيد في تعميم الحقائق أو المعرفة التي تم استخلاصها من المواقف أو المشاهدات النابعة من حياة المجتمعات. وهكذا يتبين لنا ان البحث العلمي يتعامل مع القضايا الحياتية كافة من خلال اتباع أساليب التقصي والتحليل ووفق قواعد علمية شاملة وعامة تساعد في تحديد المسالك وتعريفها بشكل دقيق بعد معالجة أسبابها وأبعادها. وعليه فإنه يمكن تعريف البحث العلمي على أساس أنه يتضمن جميع الإجراءات المنظمة والمصممة بدقة من اجل الحصول على أنواع المعرفة المصنفة كافة، والتعامل معها بموضوعية وشمولية، وتطويرها بما يتناسب مع مضمون المستجدات البيئية الكلية الحالية والممكنة واتجاهها.

المعرفة والعلم

المعرفة عبارة عن مجموعة المعاني والتصورات والآراء والمعتقدات والحقائق التي تتكون لدى الانسان نتيجة لمحاولاته المتكررة لفهم الظواهر والاشياء المحيطة به (عبد الباسط، ١٩٨٢: ١٨).

ومفهوم المعرفة ليس مرادفا لمفهوم العلم فالمعرفة تتضمن معارف علمية وأخرى غير علمية. فكل علم معرفة، الا أنه ليس بالضرورة ان كل معرفة علما.

ويفرق الباحثون بين العلم والمعرفة على أساس الأسلوب أو المنهج التفكيري الذي تم من خلاله تحصيل المعرفة.

فالعلم هو عبارة عن "المعرفة المنسقة التي تنشأ من الملاحظة والدراسة والتجريب، والتي تتم بهدف تعرف طبيعة وأصول الظواهر التي تخضع للملاحظة والدراسة، (Goode, 1952: 2) .

أنواع البحث العلمي

نستخلص مما تقدم ان الهدف الأساسي من البحث العلمي في مجالات المعرفة المختلفة يتمثل في الوصول إلى المعرفة الدقيقة والبحث عن أسبابها ومعطياتها وذلك من خلال التقصي الموضوعي للظاهرة موضوع البحث، الذي يمكن ان يتم من خلال احد الاشكال التالية للبحث العلمي (عبيدات، ذوقان وآخرون، ١٩٨٢ : ٣٦ – ٣٨) :

١. البحوث التطبيقية (Applied Research)

ويهدف هذا النوع من البحوث إلى معالجة مشكلات قائمة لدى المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية، حيث يقوم الباحثون المعنيون بتحديد واضح للمشكلات التي تعاني منها تلك المؤسسات مع التأكد من صحة أو دقة مسبباتها ميدانيا، وذلك من خلال استخدام أو اتباع منهجية علمية ذات خطوات بحثية متدرجة وصولا لمجموعة من الأسباب الفعلية نسبيا التي أدت إلى حدوث هذه المشكلات أو الظواهر مع اقتراح مجموعة من التوصيات العلمية التي يمكن ان تسهم في التخفيف من حدة هذه المشكلات أو معالجتها نهائياً.

٢. البحوث النظرية Theortical Research

بشكل عام، لا يرتبط هذا النوع من البحوث بمشكلات آنية بحد ذاتها، حيث ان الهدف الأساسي والمباشر لها إنما يكون لتطوير مضمون المعارف الأساسية المتاحة في مختلف حقول العلم والمعرفة الإنسانية. كما يطلق على هذا النوع من البحوث أيضا البحوث الأساسية (Basic Research) أو المجرده (Pure Research)

التي تهدف – بغض النظر عن مسماها – إلى اضافات معرفية وعلمية لدعم حياة المجتمعات الإنسانية وذلك من خلال وضع تصوّر للبناءات النظرية للظواهر الاجتماعية والإنسانية ذات العلاقة المباشرة بالنماذج المثالية أو ما يجب ان تكون عليه المفاهيم من حيث اعتمادها على معايير أو مقاييس قابلة للقياس (عبيدات، ذوقان واخرون، ١٩٨٢: ٤٠) .

ومما تجدر الإشارة إليه هنا هو أنه من الصعب الفصل بين هذين النوعين من البحوث (التطبيقية والنظرية) وذلك للعلاقة التكاملية بينهما. فالبحوث التطبيقية غالبا ما تعتمد في بناء فرضياتها أو الأسئلة التي تحاول إيجاد إجابات لها على الأطر النظرية المتاحة في الأدبيات المنشورة. كما ان البحوث النظرية في الوقت نفسه تستفيد أيضا وبشكل مباشر أو غير مباشر من نتائج تلك الدراسات التطبيقية من خلال إعادة النظر في منطلقاتها النظرية وملاءمتها مع الواقع.

على الجانب الآخر، تُعدُّ كافة البحوث الهادفة إلى إيجاد حلول للمشكلات أو القضايا التي تعاني منها المؤسسات أو الشركات من البحوث التطبيقية سواء تمت أو نفذت على شكل بحوث أو دراسات وصفية، أو استطلاعية أو ميدانية وتجريبية، أو مخبرية. كما تمثل بعض البحوث والدراسات التي تقوم بتنفيذها بعض مؤسسات البحث العلمي الرسمية والأهلية تجسيدا مقبولا للبحوث النظرية الهادفة إلى اغناء المعرفة العلمية في الحقول الاجتماعية والإنسانية بالرغم من عدم معالجتها لمشكلات آنية.

خصائص البحث العلمي

يتصف البحث العلمي بمجموعة مترابطة من الخصائص البنائية التي لابد من توافرها حتى تتحقق الأهداف المرجوة منه . ويمكن بيان هذه الخصائص على النحو التالي : (Sekaran, 1992)

١. الموضوعية The Objectivity

وتعني خاصية الموضوعية ان تكون خطوات البحث العلمي كافة قد تم تنفيذها بشكل موضوعي وليس شخصي متحيز. ويحتم هذا الأمر على الباحثين أن لا يتركوا مشاعرهم وآراءهم الشخصية تؤثر على النتائج التي يمكن التوصل إليها بعد تنفيذ مختلف المراحل أو الخطوات المقررة للبحث العلمي.

على سبيل المثال، يجب أن تبدأ خطوات البحث العلمي بتحديد واضح لمشكلة البحث تليها وضع الفرضيات، ثم تحديد أسلوب وطريقة جمع المعلومات وإدارتها ومراجعتها، وتحليل المعلومات التي تم تجميعها ووضعها في تقرير نهائي يوضح ما تم تنفيذه وما تم التوصل اليه. وهذا يعني عدم اللجوء إلى التحريف أو التشويه للنتائج التي تم التوصل إليها لخدمة أغراض شخصية للإدارة أو الباحث وبأي شكل من الأشكال. يضاف إلى ذلك أن الباحثين يجب ان يتصفوا بالسلوك العلمي باستمرار لمعرفة الحقيقة بعيدا عن التزمت أو التشدد وراء آرائهم ومشاعرهم الشخصية بغض النظر عن النتائج التي يتم الوصول إليها لوصف الظاهرة أو القضية موضوع البحث ومعالجتها.

كما تُعدُّ هذه الخاصية من أهم الخصائص التي يتميز بها أي بحث علمي ذلك ان الكثير من الدراسات الميدانية أو النظرية التي تجري أو تنفذ في الدول النامية تفتقر إلى وجود هدف محدد وواضح المعالم تم استنتاجه من مشكلة تم تعريفها وتحديدها بطريقة علمية. وعليه فإن وجود هدف محدد المعالم يساعد الباحثين في تبني المنهجية العلمية السليمة والمناسبة لهذا الموضوع أو ذاك وصولا إلى الأسباب والنتائج والمضامين المعقولة للمشكلة موضع الاهتمام.

٢. الدقة وقابلية الإختبار The Testability & Accuracy

وتعني هذه الخاصية بأن تكون الظاهرة او المشكلة موضع البحث قابلة للاختبار او الفحص فهناك بعض الظواهر التي يصعب اخضاعها للبحث او الاختبار نظراً لصعوبة ذلك او لسرية المعلومات المتعلقة بها . كما تعني هذه الخاصية بضرورة جمع ذلك الكم والنوعية من المعلومات الدقيقة التي يمكن أن يوثق بها والتي تساعد الباحثين من اختبارها إحصائيا وتحليل نتائجها ومضامينها بطرقة علمية منطقية وذلك للتأكد من مدى صحة أو عدم صحة الفرضيات أو الأبعاد التي وضعها للاختبار بهدف تعرّف مختلف أبعاد أو أسباب مشكلة البحث الذي يجري تنفيذه وصولا لبعض الاقتراحات أو التوصيات التي تساعد في حل المشكلة موضوع الاهتمام. وتجدر الإشارة هنا إلى أن المعلومات الدقيقة التي يتم تجميعها وتحليل نتائجها بحسب المنهجية العلمية الصحيحة تزيد من درجة الثقة عند تطبيقها من قبل الإدارة على شكل قرارات يجب أن تكون درجة الدقة فيها داعماً لمبدأ الأخذ بالمنهجية العلمية في المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

٣. إمكانية تكرارية النتائج Replicability

وتعني هذه الخاصية انه يمكن الحصول على النتائج تقريبا نفسها بأتباع المنهجية العلمية نفسها وخطوات البحث مرة أخرى وتحت الشروط والظروف الموضوعية والشكلية مشابهة. ذلك ان حدوث أو حصول النتائج نفسها يعمق الثقة في دقة الإجراءات التي تم اتخاذها لتحديد مشكلة البحث وأهدافه من جهة، والمنهجية -الأسس المراحل- المطبقة من جهة أخرى. كما تثبت هذه الخاصية أيضا صحة البناء النظري والتطبيقي للبحث موضوع الاهتمام ومشروعيّته.

٤. التبسيط والاختصار Parsimony

يقال في الأدب المنشور حول أساليب البحث العلمي ان ذروة الابتكار والتجديد في مجال العلم هو التبسيط المنطقي في المعالجة والتناول المتسلسل للأهم ثم للأقل أهمية بالنسبة للظواهر موضوع الاهتمام. ذلك انه من المعروف ان إجراء البحوث -أيا كان نوعها- يتطلب الكثير من الجهد والوقت والتكلفة، الأمر الذي يحتم على الخبراء في مجال البحث العلمي السعي الحثيث إلى التبسيط، والاختصار في الإجراءات والمراحل بحيث لا يؤثر هذا على دقة نتائج البحث وإمكانية تعميمها وتكرارها. وهذا يتطلب من الباحث التركيز في بحثه على متغيرات محدودة لان اشتمال البحث على متغيرات عِدّة قد تضعف من درجة التعمق والتغطية للظاهرة او المشكلة موضوع البحث . ولهذا يلجأ الباحثون إلى تحديد اكثر العوامل تأثيرا وارتباطا بالمشكلة موضوع الدراسة وبما يحقق الأهداف الموضوعة. فعلى سبيل المثال، لو لاحظت احدى المنشآت المنتجة لمنظف الغسيل "س" ان هناك تراجعاً في مبيعاتها من هذا الصنف، ولاحظت المنشأة شكوى من الزبائن حول نوعية المنظف أو جودته، مع ارتفاع شدة المنافسة، فيمكن ان تكون هذه الأسباب الأكثر تأثيرا في تراجع المبيعات وبالتالي فإننا سنقوم بالتركيز على هذه العوامل فقط في البحث العلمي حول تلك الماركة واستبعاد العوامل الأخرى الأقل تأثيراً في انخفاض المبيعات لها.

ومما تجدر الإشارة إليه هنا أن توافر الموضوعية والدقة في كيفية تحديد العوامل الأكثر تأثيرا مع التزام كامل بأصول البحث العلمي من قبل الباحث يجعل النتائج المتوقعة للبحث اكثر واقعية ، كما أن القرارات التي سيتم اتخاذها من قبل الإدارة ستكون الضمانة الكبيرة لنجاح مبدأ البحث العلمي وشيوعه.

وبناءً عليه تتم عملية التبسيط والاختصار للعوامل المؤثرة في حدوث المشكلة أو الظاهرة موضوع البحث وبحسب مساهمة كل عامل ومن خلال استخدام

أساليب إحصائية متقدمة مثل تحليل العوامل (Factor Analysis) وغيرها. على سبيل المثال يتم تصنيف العوامل في مجموعات باتباع معايير واضحة حيث تكون العوامل في كل مجموعة شديدة العلاقة أو الارتباط بعضها ببعض وضعيفة مع العوامل الموجودة في مجموعات أخرى.

٥. أن يتناول البحث العلمي تحقيق غاية أو هدف

ان يكون للبحث العلمي غاية او هدف من وراء اجرائه، وتحديد هدف البحث بشكل واضح ودقيق هو عامل اساسي يساعد في تسهيل خطوات البحث العلمي واجراءاته كما انه يساعد في سرعة الانجاز والحصول على البيانات الملائمة، ويعزز من النتائج التي يمكن الحصول عليها بحيث تكون ملبية للمطلوب .

٦. التعميم والتنبؤ

استخدام نتائج البحث لاحقاً في التنبؤ بحالات ومواقف مشابهة . فنتائج البحث العلمي قد لا تقتصر مجالات الاستفادة منها واستخدامها على معالجة مشكلة انية بل قد تمتد الى التنبؤ بالعديد من الظواهر والحالات قبل وقوعها . فنلاحظ القدرة العالية في الوقت الحاضر على التنبؤ بالحالة الجوية لفترات قادمة، والتنبؤ بحدوث العديد من الظواهر الطبيعية الاخرى مثل: الكسوف . وقد امتدت امكانية استخدام نتائج البحث العلمي في التنبؤ بحدوث بعض الظواهر مستقبلاً الى الدراسات الاجتماعية وذلك بفضل استخدام الاساليب الاحصائيه المناسبة، التي اصبح يعبر فيها عن الظاهرة بشكل رقمي او احصائي، مثل: استخدام معاملي بيرسون وسبيرمان في الارتباط ، التي تظهر نتائجها قوة الارتباط والدقة في النتائج. فمثلاً اذا كان الارتباط ٤٤ر فهذا يعني ان هناك علاقه طرديه بين المتغيرين بنسبة ٤٤% ولنفرض ان مستوى الثقه (الدقة) كان ٠٠١ر فذلك يعني انه اذا كانت العينه تحتوي على ١٠٠٠ شخص فان شخصا واحدا فقط لا تنطبق عليه العلاقه و٩٩٩ تنطبق عليهم .

دور العنصر البشري في البحث العلمي

يمثل العنصر البشري القلب المحرك لمختلف مراحل البحث العلمي وفي شتى حقول المعرفة الإنسانية. ذلك ان الإنسان في الحقيقة هو الذي يقوم بتخطيط مختلف مراحل البحث العملي وتنظيمها وتنفيذها وتوجيهها وصولاً إلى النتائج التي يجب ترجمتها ووضعها بصورة علمية ومنطقية أمام متخذ القرار. لهذا السبب لا بد ان تتوافر في الباحث صفات محددة حتى يستطيع انجاز البحث المطلوب منه بالشكل المطلوب، ومن اهم تلك الصفات ما يلي (غرايبة وآخرون، ١٩٧٧) :

- إتقان المهارات الأساسية اللازمة للبحث العلمي : فهناك العديد من المهارات التي يتحتم على الباحث التدرب عليها، واتقانها من اجل تنفيذ البحث بطريقة علمية سليمة ، مثل مهارات اجراء المقابلات، ومهارة تصميم الاستبانة ، ومهارات اختيار عينة الدراسة ، ومهارة مراجعة الدراسات السابقة ونقدها والاستفادة منها وغيرها من الامور الاخرى التي سنأتي على ذكرها لاحقاً .
- المعرفة الواسعة في موضوع البحث : فبدون توفر خلفية وافية لدى الباحث حول موضوع البحث او المشكلة المراد دراستها تكون اجراءات البحث ونتائجه ضعيفة. فلا يمكن لنا ان نتصور ان يقوم شخص بعمل بحث في مجال المحاسبة اذا افتقر هذا الشخص للمعارف الاساسية بهذا الحقل .
- ان تتوافر لدى الباحث المعرفة ببعض الاساليب الاحصائية : فقد اصبح استخدام الاساليب الاحصائية في مجال البحث العلمي امراً اساسياً للعديد من الابحاث وبخاصّة في مجال العلوم الادارية .
- الموضوعية والحياد في تصميم البحث وفي عرض النتائج ومناقشتها: فعلى الباحث ان يلتزم بالحياد التام في اجراءات البحث المختلفة وان يبتعد عن التزمت بارائه الشخصية او بتحريف نتائج البحث اذا تعارضت مع مصالحه الذاتية .

- الصبر والقدرة على التحمل: فهناك العديد من الابحاث التي قد تستغرق فترة طوية من الباحث او قد تطول عما توقعه الباحث في البداية نظراً لتدخل بعض المتغيرات العرضية ، وبالتالي فان على الباحث ان يكون صبوراً ولديه القدرة على التحمل .

المؤسسات والبحث العلمي على مستوى الدولة والشركات

تحتاج المؤسسات العامة والخاصة الى اجراء البحوث والدراسات إما لمعالجة المشكلات التي تواجهها، أو لتطوير منتجاتها وخدماتها، أو أيجاد خطوط إنتاج، أو أساليب عمل أو تكنولوجيا جديدة.

وتخصص الدول والشركات جزءاً من موازناتها لغايات الابحاث والتطوير والتدريب، لتحقيق مزيدٍ من الكفاءة والفاعلية.

تُعدُّ الجامعات مراكز ابحاث ودراسات، كما تُنشيء الحكومات مراكز متخصصة أو مجالس عليا لتولي البحوث والدراسات أو رعايتها. وبعض هذه المراكز تكون متخصصة في مجالات الإدارة، أو التربية، أو التسويق، أو التكنولوجيا أو الصناعة أو الطب مثل:

- المركز الوطني للبحث والتطوير التربوي.
- الجمعية العلمية الملكية.
- المجلس الأعلى للعلوم والتكنولوجيا في الأردن للتكنولوجيا.

بالإضافة الى وحدات البحث والدراسة التي تخدم اهداف الوزارات والمؤسسات الحكومية.

وتواجه المؤسسات الحكومية والخاصة كثيراً من المشاكلات مثل انخفاض المبيعات وانخفاض الروح المعنوية لدى العاملين لديها وارتفاع حدة المنافسة من

قبل المنشآت الاخرى وغيرها من المشكلات والحالات التي تتطلب ضرورة معالجة تلك المشكلات للتغلب عليها أو الحد من آثارها . وفي كثير من الحالات يتطلب الامر ضرورة القيام بجمع بيانات عن الظاهرة او المشكلة واجراء دراسة عليها ومن ثم الاعتماد على نتائج تلك الدراسة في عملية اتخاذ القرار . وهناك طريقتان يمكن ان يتم من خلالهما القيام بذلك هما : وجود قسم بحث داخلي لدى الشركة أو المؤسسة يتولى القيام بالابحاث التي تتطلبها طبيعة عمل الشركة او المؤسسة، والطريقة الثانية تتمثل بالاستعانة بأطراف خارجيه عن طريق مؤسسات ابحاث متخصصه تتولى تقديم خدمات الابحاث والاستشارات للمؤسسات المختلفة.

مزايا وجود قسم داخلي للابحاث وعيوبه

أن وجود قسم بحث داخلي في المؤسسة ينطوي على مزايا وعيوب يمكن تلخيصها بالاتي (Sekaran 1992) :

المزايا

من اهم المزايا التي يمكن أن توفرها عملية استحداث قسم داخلي للابحاث ما يلي:

أ. وجود فريق داخلي للبحث يكون لديه في الغالب معرفه واطلاع واسع ومستمر على سياسات الشركه واوضاعها وظروفها ، لذا تكون النتائج والحل الذي يقدم بواسطته اعمق وأشمل .

ب. وجود فريق متخصص في المؤسسة يساعد على متابعة المشكله من أول مرحلة ولغاية ايجاد حل للمشكلة وتطبيق هذا الحل ، وفي حالة عدم نجاح الحل يمكن الرجوع الى الفريق لمعرفة الخلل في ذلك .

ج. تكلفة كل وحدة بحث في حالة وجود فريق بحث داخلي اقل منها في حالة الاستعانه بأطراف خارجيه . وهذا بالطبع يعتمد على توقع الشركة للحالات التي تتطلب اجراء بحث لها ، فاذا كانت الحاجة لاجراء البحوث محدودة وبسيطة فأنه

قد يكون من الافضل في هذه الحالة الاستعانة بفريق بحث خارجي، أما اذا كانت الحاجة للبحوث متكررة ومتعدده فيفضل هنا وجود فريق بحث داخلي لدى المؤسسة.

د. الحفاظ على سرية المعلومات.

هـ. ان مدى تقبل موظفي المؤسسة وتعاونهم يكون اكبر للفريق الداخلي منه للفريق الخارجي .

و. اعضاء الفريق الداخلي يكونون اكثر ولاء للمؤسسة وان ظهر هناك بعض التحيز وبخاصة اذا كانت المشكله تتعلق بهم .

ز. وجود قسم خاص يؤدي الى حل فوري للمشكله بالاضافه الى استمرارية البحوث والتطوير في المؤسسات والشركات ، مما يساعد المديرين على التخطيط الاستراتيجي.

العيوب

بالرغم من المزايا التي يوفرها وجود قسم داخلي للابحاث لدى الشركات والمؤسسات الخاصة او العامة الا أن هناك بعض العيوب او المآخذ على ذلك ، وتتمثل تلك العيوب بما يلي :

أ. زيادة التكاليف الكليه وبخاصه في حالة عدم الحاجة للبحث المستمر، أو في حالة كون عدد الحالات التي تستدعي اجراء البحوث محدودة.

ب. احتمالية التحيز من قبل اعضاء الفريق وبخاصة اذا كانت المشكله تتعلق بموظفي الشركة او المؤسسة العامة وبالتالي اعضاء فريق البحث أنفسهم بصفتهم موظفين في الشركة، وفي هذه الحالة قد يعمد أعضاء الفريق الى عدم اظهار نقاط الضعف او نتائج البحث بشكله الصحيح والدقيق.

ج. قد يتخذ فريق العمل الداخلي عملية البحث كمهنه او وظيفـه فتصبـح عمليـة روتينيه تخلو من العمق والتحليل .

مزايا وعيوب الاستعانة بفريق بحث خارجي

كما هو الحال بالنسبة لوجود قسم بحث داخلي فإن الاستعانة بفريـق بحـث خارجي ينطوي على مزايا وعيوب منها:

المزايـا

أ. يؤدي فريق البحث الخارجي في الغالب خدماته لاكثر مـن مؤسسـه او جهـه، وبالتالي تتكون لديه الخبره الواسعة، والنظرة العامة الشاملة مع مرور الزمن فيما يتعلق بتعرّف المشكلات وحلها.

ب. عدم التحيز في اجراء البحث على اعتبار ان الفريق الخارجي فريق محـايد لا يتأثر بالعلاقات الشخصيه، أو المصالح الذاتية ، وبالتالي تتحقق الموضوعيه فـي اجراء البحث وفي نشر النتائج .

ج. يعمل الفريق الخارجي على استخدام كوادر مؤهله كمـا يعمـل علـى متابعـة التدريب لاعضائه لاكسابهم الخبرات والمهارات اللازمة للبحث العلمي، وبالتـالي تكون خبراتهم في هذا المجال واسعة مما يضفي على الابحاث التي توكل اليـهم المزيد من العمق .

العيـوب

أ. حاجة اعضاء الفريق الخارجي الى وقت اطول مما يحتاجـه الفريـق الداخلـي للتعرف على الشركة أو المؤسسة واوضاعها وسياساتها .

ب. احتمالية عدم تعاون موظفي او مستخدمي المؤسسـة مـع اعضـاء الفريـق الخارجي .

ج. التكلفه العاليه التي قد يطلبها الفريق الخارجي لاجراء البحث وبخاصه اذا كـــان ينتمي الى احد المكاتب المشهورة .

ملاحظة

هناك بعض المواقف او المشكلات التي يفضل فيها الاستعانه بفريق خارجي وهي المشكلات الهامه التي تتطلب خبرات مؤهله وعاليه غير متوافره في الشــركة، في حين أن العمليات الروتينيه المتكررة يمكن اسنادها الى فريق البحث الداخلي لدى المؤسسة.

أسئلة للمناقشة

١. ماذا يعني مفهوم البحث العلمي؟ وضح مفهومك نحو هذا الأصطلاح؟

٢. عرف البحث العلمي مع إعطاء مثال واحد يؤكد صحة التعريف؟

٣. ناقش كل ما يلي مع إعطاء مثال واحد على كل منها :

- البحث التطبيقي.
- البحث النظري.

٤. اشرح بالتفصيل خصائص البحث العلمي التالية :

- الموضوعية.
- الدقة وقابلية الإختبار.
- تكرارية النتائج.
- التبسيط والاختصار.

٥. ما الاعتبارات العامة الواجب دراستها عند الحديث عن موضوع البحث العلمي في رأيك؟

٦. المطلوب مناقشة جادة لدور العنصر البشري في البحث العلمي وبخاصة في الدول النامية؟

٧. كيف يمكن تغير قناعات إدارات المؤسسات الأردنية نحو قضايا البحث العلمي في رأيك؟

٨. ما المؤهلات والخبرات الواجب توافرها لدى الباحثين في المجالات التالية:

- الباحث في مجال الإدارة.

- الباحث في مجالات العمل التطوعي.
- الباحث الاجتماعي في قضايا التسول وجنوح الأحداث.
- الباحث التسويقي.
- الباحث الاقتصادي.

٩. ما هي الصفات التي يتوجب ان يتمتع بها الباحث ؟

١٠. بين اهم مزايا وعيوب الاستعانة بفريق بحث خارجي للقيام باجراء بعض الابحاث التي يمكن ان تحتاجها الشركات أو المؤسسات؟

١١. ما الفرق بين العلم والمعرفة.



الفصل الثاني

البحث العلمي : المراحل والخطوات

- الاهداف التدريسية

١- تعرف الاعتبارات المتعلقة بتصميم البحث العلمي.
٢- اتقان مهارة صياغة مشكلة البحث واختبار الفرضيات وصياغتها.
٣- تعرف مصادر المعلومات واتقان اساليب جمع المعلومات.
٤- إتقان مهارات مراجعة البيانات وتحليلها واعداد تقرير البحث.

المحتويات

١. تمهيد
٢. اعتبارات تصميم البحث العلمي
٣. تحديد المشكلة
٤. مراجعة الدراسات السابقة
٥. صياغة الفرضيات
٦. تحديد أنواع البيانات وأساليب جمعها
٧. مراجعة البيانات وتحليلها
٨. كتابة نتائج الدراسة وعرضها
٩. أسئلة للمناقشة



الفصل الثاني

البحث العلمي : المراحل والخطوات

تمهيد

يعد تصميم البحث العلمي الجوهر والبداية التي لا يمكن بدونها المضي بالدراسة العلمية. ذلك ان تصميم البحث -المراحل والمنهجية- هو الذي يوفر الدليل المتدرج أو المتسلسل لكافة الخطوات الواجب اتباعها خطوة خطوة وصولا إلى تحقيق الهدف النهائي من البحث العلمي المتمثل بتحديد الأسباب التي أدت أو دفعت الباحث أو المؤسسة المعنية إلى القيام بإجراء البحث العلمي. بالإضافة إلى اقتراح كافة السبل الكفيلة لمعالجة المشكلة أو الظاهرة موضوع البحث.

سيتناول هذا الفصل المراحل والمنهجية للبحث العلمي في المراحل الأولى كتحديد المشكلة، الأهداف، مراجعة الدراسات السابقة حول موضوع البحث، بالإضافة الى صياغة فرضيات الدراسة أو أسئلتها التي يتم اختبارها أو الحصول على إجابات مقنعة لها. كما سيعالج هذا الفصل أيضاً تحديد أنواع البيانات، وأساليب جمعها ومراجعتها وتحليلها، وعرض النتائج.

تصميم البحث العلمي

يمر تصميم البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية بمراحل عِدّة تتصف بالتدرج من ناحية تناول كل مرحلة من هذه المراحل وتنفيذها. وذلك كتطبيق عملي لمعالجة مختلف الظواهر التي تحتاج للبحث المستفيض والمبرمج ومعرفة أبعادها ومسببات حدوثها بهذا الشكل أو ذلك. وبناء عليه فإن هناك أكثر من اعتبار لابد من مراعاته عند تصميم البحث منها على سبيل المثال: مراعاة طبيعة

الموضوع أو الظاهرة موضوع الاهتمام من قبل الباحثين مع التدرج أو التسلسل المنطقي للمراحل التي سيتم اتباعها لمعالجة الظاهرة أو المشكلة، والوقت الكافي الذي يجب ان يعطى للباحثين عند تنفيذ كل مرحلة من المراحل بحسب المنهجية العلمية بالإضافة الى الاستعانة بالخبراء أو المتخصصين في موضوع البحث وذلك من اجل الوصول الى التصميم الفعال والشمولي للبحث العلمي المراد تنفيذه بحسب الأهداف المتوخاه.

اما بالنسبة لخطوات البحث العلمي فقد تختلف من بحث لاخر من حيث ترتيبها او وجودها ، الا ان اهم تلك الخطوات تتمثل بالاتي :

تحديد المشكلة

من المعروف ان العديد من البحوث والدراسات العلمية تفشل بشكل كبير لاخفاقها في تحديد مشكلة البحث تحديدا واضحا يتم من خلاله تعرّف الأسباب التي أدت للمشكلة من جهة والأبعاد المكونة للمشكلة نفسها من جهة أخرى (عبيدات محمد، ١٩٩٥: ٥١ -٥٢). ولكي يتم فهم المشكلة موضوع الاهتمام فهما واضحا لابد من وجود درجة عالية من التعاون والتنسيق بين الإدارات المعنية بالبحث العلمي في المؤسسات المعنية مع الإستعانة بالخبراء المختصين والمؤهلين في البحث داخليا وخارجيا. وتجدر الإشارة هنا الى ان تحديد المشكلة أو المشكلات التي تعاني منها المؤسسات ليس بالموضوع السهل. ذلك انه لابد من ان تكون هناك مؤشرات عامة في هذا الاتجاه أو ذاك داخل المؤسسات يجب تحليلها مبدئيا من أجل الوقوف على صحتها وتحديد وزنها الفعلي فيما آلت إليه الأمور بالنسبة لها على إنتاجية المؤسسات، لذلك لابد من أن يكون اختيار المشكلات التي تم تعرّفها بشكل علمي وموضوعي ومعالجتها وإلا فإن كافة الجهود والتكاليف التي تم بذلها ستكون ضائعة وبدون أية جدوى إقتصادية وإدارية. كما أنه على الباحثين أن يقوموا بالحصول على إجابات علمية ومقنعة لعدد من الأسئلة النظرية التي ترتبط بموضوع الظاهرة -

المشكلة– قبل القيام بتنفيذ مراحل البحث العلمي. عموما يمكن إيراد الأسئلة النظرية التالية للاسترشاد بها لتحديد المشكلة:

- ما حدة المشكلة – أو الظاهرة – موضوع الاهتمام من قبل المؤسسة ؟
- ما تاريخ بروز هذه المشكلة أو الظاهرة في المؤسسة ؟
- هل هناك مؤشرات كافية حولها نستطيع تحديدها بوضوح رغم التعقيدات الإدارية والبيئية أم لا ؟
- هل ستكون إيرادات تنفيذ اقتراحات الدراسة المأمول إجراؤها أعلي بكثير من تكاليف إجراء الدراسة نفسها أم لا ؟
- هل تستطيع المؤسسة القيام بهذه الدراسة وهل لديها الخبرات العلمية والمحايدة لتنفيذها أم لا ؟
- هل هناك دراسات سابقة حول المشكلة أو الظاهرة يمكن الحصول عليها بتكاليف اقل وخلال فترة زمنية معقولة أم لا ؟

وبناء على نوعية الإجابات التي يمكن الحصول عليها عن هذه الأسئلة يمكن تحديد المشكلة بشكل واضح ودقيق يستدل منه على نوعية العلاقة بين مسبباتها والعوامل التي أدت إليها. بشكل عام يعتبر الحصول على إجابات واضحة وكافية عن الأسئلة المشار إليها آنفا حافزا قويا لبناء الإطار النظري المناسب للانتقال إلى مرحلة أخرى من مراحل البحث العلمي وعلى أسس نظرية صلبة.

مراجعة الدراسات السابقة

من المعروف ان العديد من الأسس النظرية للدراسات المقترحة يعتمد على نتائج دراسات نظرية أو ميدانية سابقة عكست آراء الباحثين أو المؤسسات التي قامت بها في أوقات سابقة.

يلجأ الباحثون في العلوم الاجتماعية وغيرها في الغالب إلى قراءة تلك الدراسات النظرية والميدانية قراءة تحليلية من اجل استخلاص العبر بالإضافة إلى تحديد مدى مساهمة النتائج التي تم التوصل إليها في تلك الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث المراد تنفيذه. ولكي يبرر الباحث أهمية دراسته فإن عليه ان يوضح كيف يختلف أو يتميز بحثه أو دراسته المقترحة عن الدراسات السابقة مع توضيح عيوب أو نقاط الضعف في تلك الدراسات من ناحية الإطار النظري أو المنهجية التي تم اتباعها وذلك لاعطاء الموضوع البحثي الذي هو بصدده المزيد من التبرير المنطقي أو المزيد من الأهمية من خلال ما يريد الوصول إليه في دراسته والذي لم يصل إليه باحثون آخرون. عمليا، تؤدي المراجعات النظرية للدراسات السابقة إلى تحديد قوة أو أساس الإطار النظري للموضوع بالإضافة إلى إنها في النتيجة النهائية تساعد على تعديل هذا الإطار النظري بحسب المستجدات البيئية التي قد تفرض أحيانا بعض التغيير في الأسس النظرية والفرضيات التي تقوم عليها هذه الدراسة العلمية أو تلك.

باختصار، تعتبر القراءة التحليلية لمختلف الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة المساعد الرئيس للباحثين لتكوين أفكار واضحة عما يتحتم عليهم من واجبات في هذا المجال. وذلك من خلال تحديد الأبعاد التي تتطلب تركيزا أكبر بالمقارنة مع تلك الأبعاد التي تحتاج تركيزاً أقل نظراً لضعف أهميتها. كما يتطلب هذا الأمر تحديداً للمنهجيات الأكثر ملاءمة لاتباعها في هذا البحث أو الدراسة ولماذا؟ بالإضافة إلى اوجه النقص البارزة في هذا الحقل أو الموضوع التي لم يتطرق إليها الباحثون من قبل.

صياغة الفرضيات

تعتمد صياغة الفرضيات بشكل عام على المراحل السابقة من البحث (تحديد المشكلة ومراجعة الدراسات السابقة) حيث يتم وضع الاقتراحات النظرية القابلة للاختبار عن أسباب المشكلة، وابعادها المختلفة، وكيفية علاجها (Tull and Hawkings 1987: 29-30).

وما ان يتم تحديد المشكلة المراد دراستها ومعالجتها بدقة وبوضوح، يبدأ الباحث بتطوير الفرضيات –وهي كافة الاحتمالات أو المسببات للمشكلة- بشكل يوضح مختلف التفسيرات المحتملة والمقترحة للعلاقة بين عاملين احدهما العامل المستقل (وهو السبب) والآخر العامل التابع (وهو النتيجة) التي حدثت نتيجة كافة العوامل المستقلة أو المسببة. فالفرضية "عبارة عن جملة أو جمل عدة تعبر عن إمكانية وجود علاقة بين عامل مستقل وعامل آخر تابع".

كما تعبر الفرضيات عن المسببات والأبعاد التي أدت إلى المشكلة والتي تم تحديدها بوضوح، على سبيل المثال، كلما زاد المُنفق على ترويج سلعة أو خدمة كلما زادت مشتريات المستهلكين منها. أو كلما كان سعر السلعة أو الخدمة موافقا لتوقعات وإمكانات الشراء لدى المستهلكين كلما كان حجم المباع منها كبيرا. وقد تكون الفرضية محددة مثل زيادة ميزانية ترويج السعلة أو الخدمة بنسبة ٥% قد تؤدي إلى زيادة حجم المبيعات لها بنسبة ١٠% ، ولصياغة الفرضيات صياغة دقيقة فإنه لابد من طرح مجموعة من الأسئلة حتى يمكن التعبير عنها من خلال جمل لفظية يمكن دراستها وتحليلها بطريقة منطقية.

أما عن الفوائد التي تهدف الفرضيات لتحقيقها فتتلخص في إنها تساعد على تحديد الأساليب المناسبة لاختبار العلاقات المحتملة بين عاملين أو أكثر من خلال تقديمها تصورات نظرية (بداية ونهاية) للعلاقات بين العوامل المستقلة والتابعة من جهة بالإضافة إلى انها توجه الباحثين نحو الطرق السليمة لما يجب جمعه من

معلومات أو بيانات لانجاز أهداف الدراسة التي تم وضعها سلفاً لتحديد مسببات المشلكة أو الظاهرة موضوع الاهتمام.

وعند صياغة الفرضيات يقوم الباحثون بوضع مجموعة من الفرضيات التي تفسر مختلف أبعاد مشكلة الدراسة وفي هذه الحالة قد تتخذ الفرضية التي تم كتابتها أحد الشكلين التاليين (عبيدات ذوقان وآخرون، ١٩٨٢: ٩٦-٩٧):

- صياغة الإثبات حيث يتم صياغة الفرضية بشكل يثبت علاقة بين عاملين إما بشكل إيجابي أو سلبي.
- صياغة النفي حيث يتم صياغة الفرضية بشكل ينفي وجود أيّة علاقة بين العامل المستقل والعامل التابع.

ويطلق على النوع الأول: الفرضيات المباشرة -احتمال وجود علاقة بين متغيرين- أما النوع الثاني فيطلق عليه الفرضية الصفرية التي يتم صياغتها بشكل ينفي وجود أية علاقة بين العاملين (المستقل والتابع). على سبيل المثال، تعني الفرضية المباشرة باحتمال وجود فروقات إحصائية ذات أهمية بين مواقف المستهلكين من ذوي الدخل المتوسط والعالي نحو منظف الغسيل من ماركة برسيل. ذلك ان مثل هذه النوعية من الفرضيات التي تدعم وجود الفروقات الإحصائية الهامة هو ما تم تعرّفه من خلال المعايشة الطويلة لرجال التسويق أو البيع مع هذا النوع من المنظفات في الأسواق المستهدفة. أما الفرضية الصفرية فقد تعني انه لا توجد آية فروقات إحصائية بين مواقف المستهلكين من ذوي الدخل المتوسط والعالي نحو منظف الغسيل من ماركة برسيل.

تحديد أنواع البيانات اللازمة للبحث ومصادرها:

يتم في هذه المرحلة تحديد أنواع البيانات التي يحتاجها الباحث لاتمام البحث. عموما هناك نوعان من البيانات نوردهما هنا كالتالي :

- البيانات الثانوية Secondary Data وهي التي يتم تجميعها في فترات زمنية سابقة ويتم نشرها لأسباب مختلفة قد لا تكون متفقة بدرجة كبيرة مع أهداف الدراسات التي تقوم بها المؤسسات أو الشركات من وقت لاخر وذلك لاختلاف المضمون والنطاق والنتائج لها بالمقارنة مع البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال الدراسات الميدانية حيث يطلق عليها البيانات الأولية Primary Data.

يمكن الحصول على البيانات الثانوية من مصدرين رئيسين هما المصدر الداخلي أي من داخل المؤسسة ومختلف الأقسام أو الإدارات وتتخذ هذه البيانات على سبيل المثال أرقاماً عن النشاط المالي - المبيعات، وتكاليف الإنتاج والتخزين وغيرها من المصاريف الإدارية. أما المصدر الخارجي فقد يشمل كافة البيانات المنشورة في مختلف وسائل الأعلام أو الترويج مثل الصحف والمجلات بمختلف أنواعها وجهات رسمية أخرى كالبنوك ودائرة الإحصاءات العامة، وسوق عمان المالي، وجمعية حماية المستهلك. بشكل عام، تتميز البيانات الثانوية بسرعة جمعها وانخفاض تكلفة الحصول عليها، أما أهم ما يعيب هذه البيانات هو ضعف إمكانية الاستفادة منها على ضوء أهداف الدراسة المنوي انجازها وفرضياتها وذلك لأن تجميعها يتم اصلا لتحقيق أهداف أخرى غير تلك التي تهدف الأبحاث والدراسات الميدانية الحصول عليها.

- البيانات الأولية (The Primary Data) وهي التي يبدأ العمل للحصول عليها من خلال تنفيذ مختلف مراحل البحث العلمي. يمكن تجميع هذا النوع من البيانات الأولية إمّا عن طريق المسوحات الشاملة–إذا كان مجتمع الدراسة صغيرا يمكن التعامل مع كافة مفرداته– وإمّا عن طريق عينات ممثلة لمجتمع الدراسة من الأفراد أو المؤسسات. كما يشمل هذا النوع من البيانات الأولية بحوث الدافعية، الملاحظة والتجارب المخبرية والميدانية.

ان أهم ما يميز هذه البيانات الاولية هو اتفاق أو انسجام ما يتم تجميعه من بيانات مع أهداف البحث أو الدراسة موضوع الاهتمام، بالإضافة إلى ارتفاع درجة الثقة أو المعقولية في ما تم الحصول عليه من معلومات أو بيانات أولية أساسية تم استخدامها والمنهجية العلمية لتجميعها بالرغم من تكلفتها العالية بالمقارنة مع البيانات الثانوية. وتجدر الإشارة هنا إلى أن طرق وأساليب جمع البيانات سيتم مناقشتها بالتفصيل في الفصل الرابع من هذا الكتاب.

مراجعة وتحليل البيانات

سواء تم تجميع بيانات ثانوية أو أولية فلابد من إجراء مراجعة شاملة لما تم الحصول عليه من بيانات وذلك بهدف استبعاد تلك الأجزاء من البيانات غير المكتملة من جهة بالإضافة إلى إهمال تلك النوعية من البيانات غير المترابطة بشكل مباشر أو غير مباشر بموضوع البحث أو الدراسة. ومما تجدر الإشارة إليه هنا هو الأهمية القصوى لمراجعة البيانات الأولية باتباع منهجية علمية مؤداها عدم إدخال أية معلومات للحاسوب الآلي من اجل إجراء عملية التحليل الإحصائي إلا تلك البيانات المرتبطة بالموضوع. أما عملية تحليل البيانات فتبدأ الخطوة الأولى بمراجعتها واستبعاد الاستبانات غير المكتملة ثم إدخالها وفق رموز محددة بالإضافة إلى وضعها في جداول التوزيع التكراري وغيرها من الجداول بحسب نوعية الأساليب الإحصائية المستخدمة لهذا النوع من الدراسات أو تلك. وتجدر الإشارة هنا إلى ان الفصول القادمة من هذا الكتاب ستعالج طرق جمع البيانات من كافة جوانبها وتحليلها.

كتابة نتائج الدراسة وعرضها

بعد الانتهاء من تحليل البيانات باستخدام أساليب التحليل الإحصائية المناسبة لموضوع الدراسة ، تبدأ مرحلة كتابة النتائج التي تم التوصل اليها ومناقشتها من اجل نشرها او عرضها على اصحاب العلاقة. عمليا، تعد هذه المرحلة الأخيرة من أهم المراحل، لأن النجاح في تنفيذها يعتمد إلى حدّ بعيد على مهارات الباحثين، وموضوعيتهم، وإلى نوعية التحليل الإحصائي ومستواه وطريقة استخلاص النتائج (المضامين والتوصيات التي يجب تقديمها لمتخذي القرار في المؤسسات المعنية بالدراسات التي جرى تنفيذها). كما تشمل هذه المرحلة ما يجب تضمينه للتقرير النهائي، وكيفية عرض محتويات التقرير وتوقيت إخراجه. وللمزيد من التفاصيل سيتناول الفصل التاسع من هذا الكتاب الخطوات الواجب اتباعها عند كتابة التقرير، وعرض نتائج الدراسة.

أسئلة للمناقشة

١. ما الاعتبارات الواجب مراعاتها عند تصميم البحث العلمي؟

٢. ناقش باختصار كيف يكون الخطأ في تحديد المشكلة في البحوث الاجتماعية ذا تكلفة كبيرة على الأفراد أو المؤسسات ؟

٣. أعط أمثلة لمشكلات تم تحديدها وتعريفها بشكل علمي وأدى ذلك التحديد العلمي إلى نجاح كبير في الدراسات التي أجريت بعد ذلك، على أن تكون الأمثلة من البيئة المحلية.

٤. المطلوب وضع فرضيات علمية لما يلي :

أ- دائرة حكومية تعاني من كثرة الصراعات بين المديرين.

ب. شركة تعاني من انخفاض قبول المستهلكين لسلعتها التي تحاول بيعها في أسواق مدينة عمان والزرقاء واربد.

ج. محطة إرسال تلفزيونية تعاني من انخفاض الإقبال على مشاهدة المسلسلات المحلية التي تقدمها.

د- وزارة تعاني من تدني انتاجية الموظفين

هـ- مؤسسة تعاني من تأخر الموظفين عن دوامهم الصباحي.

٥. ناقش أهمية البيانات الثانوية في تكوين الإطار النظري لدراسة علمية حول انخفاض علامات الطلاب في مادة المحاسبة الحكومية.

٦. ما الفوائد التي يمكن تحقيقها من وراء مراجعة البيانات التي يتم الحصول عليها قبل ادخالها للحاسوب ؟

٧. في رأيك هل ينجح الباحثون في عرض وكتابة نتائج الدراسات الميدانية التي ينفذونها للمؤسسات في الدول النامية ولماذا ؟

الفصل الثالث

مناهج البحث العلمي

- **الأهداف التدريسية**

١- أن يتعرف الدارس مناهج البحث العلمي.

٢- ان يتقن مهارة اختبار المنهج المناسب لدراسته.

٣- ان يعرف خصائص كل منهج.

- **المحتويات**

١. تمهيد
٢. المنهج التاريخي
٣. المنهج التجريبي
٤. المنهج الوصفي
٥. المنهج الاستقرائي
٦. تحليل المضمون
٧. أسئلة للمناقشة



الفصل الثالث

مناهج البحث العلمي

تمهيد

المقصود بمناهج البحث العلمي تلك المجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها من اجل الوصول إلى حقائق مقبولة حول الظواهر موضوع الاهتمام من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية (Anderson, 1974: 327-330). وبناء عليه فإنه يمكن القول بأن المناهج التي تصلح للبحث عن حقيقة ظاهرة معينة تختلف باختلاف الموضوعات المطلوب بحثها من قبل الباحثين والذين يمكن ان يتبعوا مناهج علمية مختلفة. وبشكل عام يمكن تعريف المنهج العلمي بأنه "عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك" . (Seymour, B., 1965)

وتجدر الإشارة هنا إلى ان تطبيق المناهج العلمية للبحث يهدف وباستمرار إلى توسيع آفاق المعرفة العلمية حول مختلف مجالات الاهتمام من قبل الباحثين في العالم ومن وقت لاخر وذلك لاسباب أهمها تطور الحياة الإنسانية لبني البشر في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية وغيرها.

يتناول هذا الفصل الأنواع المختلفة لمناهج البحث العلمي من زاوية تحليلية مبسطة.

المنهج التاريخي

يدور هذا المنهج حول الجهود الضخمة التي يبذلها الباحثون لتحليل مختلف الأحداث التي حدثت في الماضي وتفسيرها بهدف الوقوف على مضامينها وتفسيرها بصورة علمية تحدد تأثيرها على الواقع الحالي للمجتمعات واستخلاص العبر منها. (دالين، ١٩٨٥: ٣٨١) وبناء عليه يستخدم هذا المنهج الاسترجاعي للحصول على أنواع مختلفة من البيانات والمعلومات ذات الطابع المعرفي وذلك لتحديد تأثير هذه الأحداث الماضية على المشكلات أو القضايا التي يعاني منها أفراد المجتمعات في الأوقات الحالية. وتجدر الإشارة هنا إلى ان الأحداث التاريخية تعتبر مادة غنية حيث يقوم الباحثون بتحليلها واستخلاص مضامينها المختلفة وبالتالي فإنها تثري أفكارهم وخبراتهم من جهة بالإضافة إلى إنها -أي الأحداث التاريخية- تساعد في تطوير المناهج العلمية المستخدمة من قبل الباحثين الاخرين وتعميقها بشكل إيجابي.

إلا ان أهم ما يلاحظ على المنهج التاريخي في رأي بعض الباحثين انه لا يعتبر علماً باعتبار ان من يقومون باسترجاع الأحداث التاريخية لتحليلها لا يقومون بملاحظة الظواهر التي حدثت فعلا حتى يمكن لهم دراستها بطريقة موضوعية. ذلك انهم أي المؤرخين يعتمدون على الاستماع أو النقل عن الآخرين أو بتجميع بعض الأوراق أو المقالات التي نشرت هنا أو هناك. الأمر الذي يوجب الحذر والحيطة لتفادي الوقوع في الخطأ أو التأويل غير الدقيق للظواهر التي حدثت في الماضي. يضاف إلى ذلك إلى انه لا يجوز للباحثين إلصاق كلمة العلم على أي من الأحداث التاريخية إلا إذا استطاع الباحثون استنتاج بعض الأمور أو الحقائق واستخدامها للتنبؤ المستقبلي في الكشف عن بعض العلاقات أو القوانين أو القواعد التي يمكن تعميمها أو قبول طروحاتها تحت ظروف بيئية مختلفة.

إن هذه الملاحظات بشكل عام، هذه الملاحظات لا تقلل من أهمية المنهج التاريخي باعتباره علما إنسانيا وبخاصة للعلماء من الأفراد (دالين، ١٩٨٥، ٣٨١).

ذلك انه أي التاريخ من الناحية الموضوعية عبارة عن قواعد ذات دلالات هدفها تعليل وتحقيق للكائنات من خلال سرد أو إيراد علمي منطقي للوقائع واسبابها من لحظة تحققها في الماضي إلى وجودها الحالي.

وبناء عليه فقد تم تعريف التاريخ بحسب بعض الباحثين بأنه "التدوين الموثق للأحداث الماضية" (قنديلجي، ١٩٧٩: ٥١). كما عرفه البعض الآخر بأنه "وصف الحقائق التي حدثت في الماضي بطريقة تحليلية ناقدة" (عبيدات ذوقان وآخرون ١٩٨٣:٢١٧). ويستخلص من هذين التعريفين بأن علم التاريخ لا يمكن فصله بل ربطه مع المنهج التاريخي وذلك باعتبار البحث أو التقصي العلمي وسيلة موضوعية هدفها الوصول إلى نتائج أو قوانين أو قواعد يمكن تعميمها واستخدامها للتنبؤ بما قد يحدث في المستقل ضمن السياق التاريخي.

أما الخطوات أو المراحل التي يجب ان يتبعها الباحث أو المؤرخ العلمي فتتلخص باختيار موضوع البحث – على سبيل المثال تاريخ السينما الأردنية من زمن الإمارة ولغاية الوقت الحالي (حسن عبد الباسط ١٩٨٠: ٣٣٠) كخطوة أولى يتبعها خطوة ثانية ترتبط بجمع المعلومات من المصادر الأولية أو الثانوية الداخلية والخارجية على حد سواء. وتجدر الإشارة هنا إلى أن المصادر الأولية تشمل مجموعة الوثائق أو الآثار المتعلقة بحضارات سابقة– كآثار جرش ومدينة البتراء وأم قيس في الأردن.

أما الوثائق فتشمل تسجيلا دقيقا لأحداث تاريخية قد تكون مكتوبة أو مصورة –رسومات آثار الأقصر ومعابد الكرنك في مصر– أو حتى شفهية من خلال إجواء المقابلات مع الأفراد الذين عايشوا أحداثا تاريخية محددة بالإضافة إلى تحليل مضمون المخطوطات والمذكرات التي قد تكون محفوظة في المتاحف أو المكتبات. وتجدر الإشارة هنا إلى انه توجد مصادر أخرى للبحث التاريخي منها القصص والأساطير والفلكلور والحكايات الشعبية والكتب العلمية والفنية والسير الذاتية

لأشخاص عاشوا في تلك الفترات الزمنية موضوع الاهتمـام وباسـتخدام مختلـف النشرات والرسومات والمجلات العامة والمتخصصة. أما الخطوة الثالثـة للمنـهج التاريخي فترتبط بنقل موضوعي لمصادر المعلومات التي تم الاستعانة بها بالإضافة الى المعلومات التي تم تدوينها حول ظاهرة ما أو مكان أو شخص ما. عموما، يـهتم النقد الموضوعي حول صحة ما تم توثيقه أو تدوينه أو جمعه من معلومات إلى فترة زمنية محددة أو أشخاص يعينها أو مجتمعات حضارية يعينها وذلـك مـن خـلال مراجعة المعلومات المتوافرة على ضـوء معطيـات زمنيـة وخصـائص الثقافـة الحضارية التي كانت سائدة أو أسلوب المؤرخين التي نسبت إليـهم المعلومـات أو الأحداث التي تم رصدها من ناحية درجـة مصداقيتـهم أو مراتبـهم العلميـة أو مساهماتهم في تلك الفترات الزمنية. يضاف إلى ذلك مدى خضوع المعلومات التـي تم جمعها إلى النقد الداخلي مع التأكد من حقيقة المعلومات التي تم الحصول عليـها من مختلف المصادر، وذلك للوقوف على معناها ودرجة مصداقيتـها مـن خـلال تعرّف المعاني التي قصدها فعلا المؤلف من كل عبارة أو جملة بالإضافة إلى تحديد المناسبات التي أدت إلى كتابة المعلومات الموجودة في الوثيقة والقواعـد الفكريـة والعلمية التي استند اليها المؤلف عند إيراده للأحكام التي تتضمنها الوثيقـة وذلـك بهدف الوصول إلى الخطوة التالية والمرتبطـة بصياغـة الفرضيـات أو كتابتـها -الأبعاد والأسباب- التي كانت كامنة وراء الحدث أو الظاهرة التاريخية وتفسـيرها على ضوء ما هو متوافر من أدلة وبراهين موجـودة فعـلا واسـتخلاص النتـائج والمضامين التي تساعد على التنبؤ المستقبلي لاستخلاص العبر ممـا حـدث فـي الماضي وما يحدث حاليا من قضايا أو ظواهر وإمكانية تعميمها على المستقبل مـع تحليل كامل لمختلف العوامل البيئية في الحالتين.

وكما هو معروف في بحوث التسويق فإن على المؤرخ أو الباحث ان يجمـع كافة البراهين وبعناية كبيرة وتحليلها لاستخلاص النتائج بروح موضوعية فاحصـة

وذلك كخطوة ضرورية للانتقال إلى كتابة التقرير النهائي بأسلوب علمي معتمد على الأدلة والبراهين الواقعية بعيدا عن الخيال أو التوهم في النظر والاستخلاص العلمي للنتائج.

مما تقدم يرى بعض العلماء ان المنهج التاريخي يفتقر إلى درجة كبيرة من الموضوعية وذلك لعدم القدرة أو الإمكانية لإخضاع كافة الأحداث الماضية للتجريب أو التكرار من جهة بالإضافة إلى ضعف قدرة المؤرخين الباحثين بحسب هذا المنهج على ضبط العوامل المؤثرة من خلال تجميد أو تثبيت بعضها. على الجانب الآخر يرى بعض الكتاب ان المنهج التاريخي كأسلوب علمي يعاني من بعض الأمور التي يمكن تلخيصها بالشكل التالي (حسن عبد الباسط ١٩٨٠: ٣٣٠) :

- تتعرض بعض الأحداث التاريخية للتلف والتزوير وبالتالي فإنه من الصعب القول ان التاريخ سيعطينا معرفة كاملة حول مختلف جوانب الحياة وظواهرها في الماضي.
- صعوبة تطبيق المنهجية العلمية- بمراحلها المختلفة- لتغير الأحداث التاريخية وذلك لاسباب أهمها طبيعة الحدث التاريخي وخصائصه ومصادر الحصول على معلومات موثقة عنه من جهة بالإضافة إلى صعوبة إخضاعه للتجربة من جهة أخرى.
- صعوبة وضع فرضيات واضحة مبنية على أسس نظرية قوية للأحداث التاريخية وذلك لاسباب أهمها ان علاقة السبب بالنتيجة في تحديد مسار الأحداث التاريخية نفسها ليست علاقة يمكن تصويرها بشكل دقيق أو واضح وذلك لتشابك أو تعارض أو تعدد الأسباب ومن ثم التفسيرات لهذا الحدث أو ذاك.

- عجز الباحثين بحسب المنهج التاريخي عن الإلمام الكافي بالمادة التاريخية ومن مصادرها الأولية أو الثانوية الأمر الذي يؤدي إلى صعوبات لا يمكن تجاهلها عند التحقق من الفرضيات أو الأسباب باستخدام التجريب.
- وبناء عليه تبدو عملية الوصول إلى نتائج أو استخلاصات يمكن تعميمها بحسب هذا المنهج هي الاستحالة وذلك لارتباط الظواهر التاريخية بمعطيات زمنية وبيئية يصعب تكرارها بدرجة كبيرة.

المنهج التجريبي

يمكن تعريف المنهج التجريبي بأنه "يتضمن كافة الإجراءات والتدابير المحكمة التي يتدخل فيها الباحث الاجتماعي أو التسويقي عن قصد مسبق في كافة الظروف المحيطة بظاهرة محددة" (حسن عبد الباسط ١٩٨٠: ٣٣٠). ويهدف هذا المنهج التجريبي إلى قياس أثر أحد المتغيرات المستقلة أو اكثر على متغير تابع محدد وذلك من خلال التحكم أو السيطرة على كافة العوامل المحيطة بالظاهرة موضوع التجربة. وبناء عليه يُعدُّ هذا المنهج اكثر المناهج العلمية دقة لتحليل الظواهر والمشكلات الاجتماعية والاقتصادية.

يضاف إلى ذلك ان أسلوب التجربة يقوم أساسا على أسلوب التجارب العلمية الميدانية والمخبرية التي تؤدي إلى تعرّف العلاقات السببية بين العوامل المختلفة التي تحدث الظاهرة أو المشكلة موضوع الاهتمام (Green P. 1990: 3-4).

عموما، يمكن القول ان المنهج التجريبي يتضمن عددا من الخطوات أو المراحل المبرمجة أهمها ملاحظة المشكلة أو الظاهرة موضوع الاهتمام، وتعرّف أبعادها -أي المشكلة أو الظاهرة- أو أسبابها على شكل فرضيات قابلة للاختبار ومبنية على أسس نظرية قوية، ومن ثم وضع تصميم التجربة ونوعها ومكان اجرائها، يليه اختيار عينة ممثلة لمجتمع البحث. ثم يتم بعد ذلك تصنيف مفردات

العينة وتقسيمها إلى مجموعتين واحدة منها يطلـق عليها مجموعة المراقبة أو المجموعة الضابطة، والأخرى المجموعة التي سيتم تعريضها للتجربة مع تحديد وسائل التجريب المناسبة بعد القيام بتجربة أولية للتأكد من صحة أسلوب القياس ودقته وما يجب ان يقاس في أثناء التجربة، وصولا إلى القيام بتنفيذ التجربة كما يتم التخطيط لها والحصول على البيانات المطلوبة والمعبرة عن فرضيات التجربة فعلا وتحليلها وصولا للنتائج التي تم استخلاصها (Green P. 1990: 4) .

ومن الخصائص العامة للمنهج التجريبي انه يقوم على الدقة في اختبار شرعية الفرضية التي تم وضعها، وهي ليست مجرد ملاحظة سلبية كما يقول بعض الكتاب لما يحدث في كل من مجموعتي التجربة (المفحوصة والضابطة) وإنما هي ملاحظة إيجابية هدفها تعرّف حجم التغير الذي حدث على العامل المتغير واتجاهه من جهة بالإضافة إلى تحديد التغير الذي نشأ بين المجموعتين نتيجة تعرض المجموعة الفاحصة لتأثير العامل المستقل (Kerlinger 1973). كما يتعين على الباحث ابداء أو ابراز ملاحظاته العلمية الدقيقة عند مقارنة مضمون الفرضيات التي وضعها والوقائع أو النتائج التي توصل إليها بأسلوب تحليلي منطقي أو واقعي. وتجدر الإشارة هنا، إلى ان هذا المنهج يمتاز عن غيره من مناهج البحث العلمي بأنه يسعى أصلا للكشف عن العلاقات السببية بين العوامل المؤثرة والظاهرة محل الاهتمام.

أهم ما يعيب المنهج التجريبي صعوبة الحصول على تعاون أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بضبط الأنماط السلوكية للأفراد تحت التجربة، الأمر الذي قد يؤدي في النهاية إلى صعوبة تعميم نتائج التجربة ومقابلتها مع الفرضيات التي قامت عليها التجربة نفسها. كما ان هذا النوع من البحوث يحتاج إلى مهارات وخبرات عالية المستوى من الناحية العلمية المرتبطة بمدى اتصاف من يقومون بها

بالموضوعية والخبرة اللازمتين لانجاح التجارب كأهم المناهج العلمية المتبعة في دول العالم المتقدم.

أنواع التجارب

عملية توحيد أنواع مختلفة من البناءات العملية للتجارب تتباين في خصائصها ومزاياها وكما يلي (عريفج ومفيد، ١٩٨٧: ١٢٢):

١. تجربة المجموعة الواحدة.

يرتكز هذا الأسلوب على تجريب تأثير عامل واحد على أداء المجموعة موضوع الاهتمام. على سبيل المثال، قيام رئيس الجمعية الوطنية لحماية المستهلك بقياس أداء موظفي الجمعية بالنسبة لعملية تلقي الشكاوي ومتابعتها مع الجهات ذات العلاقة بقضايا المستهلك وبعد وضع الدرجات ذات العلاقة بقضايا المستهلك وبعد وضع الدرجات الخاصة بمستوى أداء كل موظف. يتم اعطاء الموظفين في الجمعية دروسا أو تدريبات خاصة في كيفية الرد والتسجيل والمتابعة الصحيحة لشكاوي المستهلكين وذلك خلال فترة زمنية مدتها شهرا، يتم بعدها مطالبة الموظفين الذين تم تدريبهم الرد على شكاوي المستهلكين ومتابعتها كخطوة أولى يتم بعدها مقارنة درجة الأداء لكل منهم في المرة الأولى ومقارنتها مع الدرجات التي حصلوا عليها بعد فترة التدريب أو التأهيل المشار إليها سابقاً.

وإذا كانت نتيجة المقارنة ان هناك تطورا ملموسا في أدائهم يمكن ان نقول ان التدريبات التي أعطيت لهم كانت ذات أهمية وأنها شكلت العامل المسؤول عن التغير في أدائهم فيما يتعلق في التعامل مع قضايا المستهلكين ومشكلاتهم. وتجدر الإشارة هنا إلى ان هناك ضرورة كبيرة لضبط كافة العوامل الأخرى المحيطة بعمل أولئك الموظفين التابعين لجمعية حماية المستهلك إذا ما أريد الحصول على نتائج إيجابية للتجربة.

٢. التجربة على مجموعتين .

بحسب هذا النوع من التجارب يتم التعامل مع مجموعتين متشابهتين، وفي الوقت نفسه يقوم الباحث بعرض العامل التجريبي على مجموعة واحدة (المجموعة المفحوصة) من المجموعتين مع تجاهل عرضه على المجموعة الضابطة بعدها تتم مقارنة المجموعتين بهدف تعرّف وجود أي تغير ملموس على المجموعة المفحوصة أم لا؟

أهم ما يعيب هذا الأسلوب في التجريب انه نادرا ما توجد مجموعتان متشابهتان بشكل كامل، الأمر الذي يقلل في رأينا من تعميم نتائج التجربة في حالات أو تجارب معينة وبخاصة في بيئة يصعب التحكم في العوامل المؤثرة فيها.

٣. التجربة على مجموعات عِدّة:

يرتكز هذا الأسلوب على استخدام اكثر من مجموعة وبالتناوب. الشرط الأساسي لهذا النوع من التجارب هو وجود مجموعات متشابه أو متكافئة ان أمكن، وذلك من اجل تطبيق العامل التجريبي على كل مجموعة بالتناوب، بحيث تصبح كل واحدة من المجوعات في المرة الأولى مجموعة تجريبية وفي المرة الثانية مجموعة ضابطة. وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة توافر بعض الشروط لانجاح البحث التجريبي منها ان تكون الفرضيات المراد اختبارها ذات أساس نظري دقيق كخطوة أولى مع توافر إجراءات واضحة لعملية التجريب الميدانية أو المخبرية كخطوة ثانية بالإضافة إلى ضرورة وجود باحثين مجربين من ذوي الملاحظة الدقيقة حتى يمكن الوصول إلى نتائج واقعية يمكن تعميمها على مجموعات أو عينات ممثلة لمجتمع الدراسة.

بشكل عام يعتبر أسلوب التجريب اكثر الأساليب فعالية في الوصول إلى علاقات سببية بين عامل أو اكثر وعوامل أخرى تابعة. إلا ان هذا الأسلوب في

الوقت نفسه يعاني من بعض العيوب أهمها احتمالية وقوع الباحث في بعض الأخطاء في أثناء عملية الرقابة، أو الضبط للعامل أو العوامل المراد عزلها بالإضافة إلى بعض الأخطاء التي قد تحدث في أثناء اختيار أسلوب المعاينة وحجم العينة في المجموعات التجريبية والضابطة ومدى تشابهها أم لا. وتجدر الإشارة هنا إلى ان هذا الأسلوب العلمي يعاني من ظاهرة النزاعات الشخصية لدى بعض الباحثين لانجاح التجارب التي يشرفون عليها الأمر الذي يؤدي إلى نتائج غير دقيقة لا يمكن تعميمها لبعدها عن الواقع الطبيعي للأشياء أو الظواهر المفحوصة.

منهج دراسة الحالة

يهدف منهج دراسة الحالة إلى تعرّف خصائص ومضمون حالة أو ظاهرة واحدة وبصورة مفصلة ودقيقة. ويرتكز منهج دراسة الحالة الى تحديد حالة محددة بعينها كخطوة أولى، ومن ثم جمع معلومات مفصلة ودقيقة عنها كخطوة ثانية وتحليل المعلومات التي تم جمعها بطريقة علمية وموضوعية للحصول على نتائج محددة يمكن تعميمها واقتراح أساليب معالجتها على حالات أخرى مشابهه. (أحمد غريب ١٩٨٠: ١٠١).

بشكل عام، يمكن تعريف منهج دراسة الحالة بحسب رأي بعض الكتاب بأنه "عبارة عن بحث متعمق لحالة محددة بهدف الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على حالات أخرى مشابهه" (أحمد غريب، ١٩٨٣: ١٠٢).

يضاف إلى ذلك ان دراسة الحالة تستخدم في العديد من المواقف اليومية للأفراد. فالطبيب قد يقوم بدراسة حالة المريض ليتعرف تاريخه الصحي من خلال مراجعة ملفه الطبي، كما ان الباحث التسويقي قد يقوم بدراسة حالة سلعة تتناقص مبيعاتها منذ ثلاث سنوات من اجل تعرّف أسباب تراجع مبيعاتها، والجمعية الوطنية لحماية المستهلك قد تقوم بدراسة أسباب ارتفاع أسعار الدجاج في شهر رمضان بشكل خاص من اجل الوقوف على الأسباب المؤدية إلى ذلك الارتفاع كما قد تقوم

الجمعية بدراسة الأسباب الكامنة وراء الارتفاع الحاد لأسعار مختلف السلع الغذائية بعد رفع سعر الخبز في الأسواق المحلية.

كما تعتبر دراسة الحالة وبالشكل الذي أوردناه سابقا الأسلوب الفعال لدراسة سلوك ربة البيت عند ارتفاع أسعار سلع غذائية -كاللحوم الحمراء والبيضاء- ذلك ان هذا المنهج يؤدي إلى وجوب دراسة ما يتوجب دراسته بطريقة تحليلية استطلاعية بهدف تعرّف الأسباب التي أدت إلى هذه الظاهرة. يضاف إلى ذلك ان دراسة الحالة في مجالات التسويق والإدارة العامة والمحاسبة ترمي إلى تحقيق بعض الأهداف أهمها أنها -دراسة الحالة- تساعد في تكوين أطر نظرية واقعية لظواهر محددة من جهة بالإضافة إلى إمكانية اختبارها -أي الأطر النظرية- ميدانياً لتأكيدها أو نفيها.

وتجدر الإشارة هنا إلى ان هذا المنهج يمتاز عن غيره من المناهج بالعمق والتركيز على ظاهرة أو موضوع محدد وعدم الاكتفاء بالوصف الخارجي للحالة موضوع الاهتمام. ذلك ان هذا المنهج يهتم بالموقف الكلي من خلال تحليل مختلف العوامل المؤثرة في الحالة وبصورة ديناميكية تأخذ في اعتبارها تأثير البيئة الخارجية على الحالة موضوع الاهتمام.

باختصار، يُعَدُّ هذا المنهج أسلوبا مناسبا لجمع معلومات شاملة عن حالة محددة وتحليل ما تم جمعه من معلومات حولها بطريقة معمقة وشاملة لمختلف الفترات الزمنية التي مرت بها الحالة وباستخدام أدوات تحليلية تتناسب ومضمون الحالة وخصائصها.

أما أهم ما يعيب هذا المنهج صعوبة تعميم نتائج دراسة حالة محددة على حالات أخرى مشابهه نسبيا وذلك لتغير الظروف البيئية المحيطة بالحالة موضوع الاهتمام باستمرار. بالإضافة إلى إمكانية وجود تحيز شخصي من قبل الباحث عند تحليل نتائج دراسة حالة بعينها وتفسيرها، الأمر الذي يهدد من وجهة نظر بعض

الباحثين درجة المصداقية والمعولية على النتائج التي تم التوصل إليها (ابو غنيمة حسان ١٩٩٥: ٢-٧). وتجدر الإشارة هنا إلى ان هذا المنهج يعاني من صعوبات أخرى ترتبط بإمكانية ضعف تمثيل العينة لمجتمع الدراسة في معظم الحالات الأمر الذي يؤدي إلى صعوبات كبيرة عند تعميم النتائج على المجتمع.

المنهج الوصفي

يرتكز هذا المنهج على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية. وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية عدة.

يهدف هذا المنهج إما إلى رصد ظاهرة أو موضوع محدد بهدف فهم مضمونها أو مضمونه. أو قد يكون هدفه الأساسي تقويم وضع معين لأغراض عملية. على سبيل المثال تعرف أعداد العاطلين عن العمل من خريجي الجامعات من الأمثلة الحية على هذا المنهج.

بشكل عام، يمكن تعريف هذا المنهج "بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من اجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة" (عبيدات ذوقان ١٩٨٢: ١٧٦).

في حين يرى آخرون بأن المنهج الوصفي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها (عريفج سامي ١٩٨٧ :١٣١-١٣٣).

وتجدر الإشارة هنا إلى ان المنهج الوصفي يهدف كخطوة أولى إلى جمع بيانات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع اجتماعي وتحليل ما تم جمعه من بيانات بطريقة موضوعية كخطوة ثانية تؤدي إلى تعرّف العوامل المكونة والمؤثرة على

الظاهرة كخطوة ثالثة. يضاف إلى ذلك ان هذا المنهج يعتمد لتنفيذه على مختلف طرق جمع البيانات كالمقابلات الشخصية والملاحظة المباشرة الآلية منها والبشرية، واستمارات الاستبانة وتحليل الوثائق والمستندات وغيرها.

أما بالنسبة للعينات التي يمكن استخدامها فيجب ان تكون ممثلة لمجتمع الدراسة سواء كانت هذه العينات عشوائية احتمالية أو غير عشوائية تساعد في المحصلة النهائية الباحثين على الحصول على نتائج واستنتاجات لها درجة معقولة من المصداقية حتى يمكن تعميمها.

أما عن مراحل هذا المنهج فتتلخص في مرحلتين أساسيتين الأولى ويطلق عليها مرحلة الاستطلاع والثانية ويطلق عليها مرحلة الوصف الموضوعي، وتهدف المرحلة الاستطلاعية إلى تكوين أطر نظرية يمكن اختبارها وذلك بعد تحديد واضح لمشكلة الدراسة أو البحث موضوع الاهتمام.

وبناء عليه يعدُّ التحديد أو التعريف الدقيق لمشكلة الدراسة وصياغة الفرضيات الأساس الذي لا يمكن الاستغناء أو المساومة عليه إذا ما أريد الانتقال إلى المرحلة الثانية المرتبطة بالتشخيص أو الوصف الموضوعي لظاهرة معينة. على سبيل المثال الحصول على الخصائص الديمغرافية والنفسية لمتبني الأطباق اللاقطة التلفزيونية (كالسن، الجنس، الحالة الاجتماعية، فئات الدخل، المهنة، درجة التقبل الاجتماعي، درجة التجديد والابتكار) افضل تطبيق لهذا المنهج.

أما أهم ما يميز هذا المنهج انه يوفر بيانات مفصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو موضوع الدراسة كما انه يقدم في الوقت نفسه تفسيرا واقعيا للعوامل المرتبطة بموضوع الدراسة تساعد على قدر معقول من التنبؤ المستقبلي للظاهرة. على الجانب الآخر، يعاني هذا المنهج من بعض العيوب أهمها سمة التحيز الشخصي للباحث عند جمعه للبيانات المختلفة حول الظاهرة الأمر الذي قد يؤدي إلى الحصول على بيانات غير دقيقة لا يمكن ان تؤدي إلى نتائج موضوعية يمكن

تعميمها على مجتمع الدراسة وبالتالي فإن مصداقية هذا المنهج قد تصبح ضعيفة بالمقارنة مع مزايا المناهج الأخرى للبحث العلمي.

المنهج الاستقرائي

يتمثل المنهج الاستقرائي في السير من الخاص إلى العام، كما يشمل الاستقراء مختلف الاستنتاجات العلمية المستندة على الملاحظة أو التجريب. ومعنى كلمة استقراء بحسب الترجمة للكلمة اليونانية "Enay Wyn" "يقود" حيث تدل على حركة العقل للقيام بعمليات هدفها التوصل إلى قانون أو قاعدة كلية تحكم الفرعيات أو التفاصيل التي تم إدراكها من قبل الأفراد (الغوال، ١٩٨٢: ٢١٢-٢١٤) .

وتجدر الإشارة هنا إلى أن هناك فرقا واضحا بين الاستقراء والاستنباط. على سبيل المثال يرتبط الاستنباط بكافة العمليات الذهنية داخل العقل التي تبدأ على شكل فكرة عامة يعتبرها الفرد -موضوع الاستنباط- من المسلمات أو البديهيات (عبيدات محمد ١٩٩٥: ٢٨-٣٠). وبناء عليه فإن الفرد أو الباحث يحاول إثبات أن ما يصدق على الكل يصدق على الفرع أو الجزء من خلال الفرضية القائلة بأن الفرع أو الجزء يقع ضمن الكل.

على الجانب الآخر، يتضمن الاستقراء ملاحظة الباحث للجزئيات أو الفرعيات موضوع الاهتمام وبطريقة تحليلية بهدف اشتقاق بعض القوانين أو الأطر النظرية وذلك من خلال تعميم النتائج التي تم التوصل إليها بعد اختبار بعض الجزئيات أو الحالات على كافة الأجزاء أو الحالات المكونة لظاهرة معينة لم تتم دراستها من قبل.

يضاف إلى ذلك، أن الاختلاف بين الاستنباط أو الاستقراء هو أن الاستنباط يكون في ذهن الباحث فقط، في حين يتم التركيز في حالة الاستقراء على دراسة

حالات أو جزئيات محددة الأمر الذي يعرقل عملية تعميم نتائج الاختبار التي أجريت على مجمل جزئيات أو فرعيات ظاهرة أو ظواهر كلية البناء.

منهج تحليل المضمون

بدأ استخدام هذا المنهج منذ سنوات قليلة في تحليل المضامين الفعلية لظواهر سلوكية، واجتماعية، واقتصادية وسياسية في المجتمعات الإنسانية، ذلك أن هذا المنهج ذو فائدة كبيرة لتحديد العوامل المؤثرة على سلوك الاستهلاك العام لشريحة اقتصادية واجتماعية في مجتمع دون غيره من المجتمعات. على سبيل المثال الدراسات الميدانية التي تقوم بها الجمعية الوطنية لحماية المستهلك وتقوم بتحليل مضامينها الاستهلاكية، والاجتماعية والاقتصادية تفيد بدرجة كبيرة لتعرّف كافة المستجدات التي طرأت على منظومة الغذاء للأسرة الأردنية خلال العشرين سنة الماضية من اجل التنبؤ العلمي بأية تغييرات محتملة على المنظومة من خلال تحديد العوامل الأكثر مساهمة وتأثيرها على النمط السلوكي الاستهلاكي للأسرة الأردنية- بحسب الطبقات الاجتماعية فيها- في السنوات العشر القادمة.

بشكل عام يمتاز هذا المنهج باعتماده على الدراسات الميدانية والوثائق والاحصائيات الرسمية ومختلف وسائل الاعلام للوصول إلى المواقف أو الآراء الفعلية للمستهلكين نحو هذه القضية الاستهلاكية أو تلك وبدون أي تدخل شخصي أو تحيز من قبل الباحث الذي يستخدم هذا المنهج. ذلك أن الباحث في هذه الحالة يعتمد على إيراد تحليلاته بصورة واقعية تخدم كافة أفراد مجتمع الدراسة وليس شريحة واحدة من شرائح المجتمع كالتجار أو الصناع وهكذا.

أسئلة المناقشة

١. ما المقصود بالمنهج العلمي؟

٢. حدد الخطوات أو المراحل التي يجب إتباعها بواسطة الباحثين في المنهج التاريخي؟

٣. حدد أهم مصادر البحث المتاحة للباحثين بحسب المنهج التاريخي؟

٤. ناقش باختصار أهم المزايا والعيوب المرتبطة بالمنهج التاريخي؟

٥. بين بوضوح المقصود بما يلي:

أ. المنهج التاريخي.

ب. المنهج التجريبي.

جـ. المنهج الوصفي.

د. دراسة الحالة.

٦. حدد الخطوات اللازمة لإجراء البحوث التجريبية؟

٧. أجرِ مقارنة تحليلية لما يلي :

أ. منهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي.

ب. المنهج التجريبي وتحليل المضمون.

٨. ما المقصود بالمنهج الاستقرائي؟

٩. وضح الفرق بين الاستنباط والاستقراء؟

١٠. كيف يمكن استخدام منهج تحليل المضمون في دراسة مشكلات البطالة والفقر في الدول النامية؟

الفصل الرابع

مصادر وطرق جمع البيانات

- الاهداف التدريسية

١- تعرف مصادر البيانات وطرق جمعها.
٢- اتقان مهارة القابلة ومعرفة مميزاتها ومحدداتها.
٣- اتقان مهارة اعداد الاستبانة وصياغة اسئلتها.
٤- اتقان مهارة تسجيل البيانات المتعلقة بالملاحظة.
٥- تعرف الاساليب الاسقاطية والوسائل المستخدمة في جمع المعلومات بواسطتها

- المحتويات

١. تمهيد
٢. مصادر الحصول على البيانات
٣. طرق جمع البيانات
٤. المقابلة
٥. الامور الواجب مراعاتها في اثناء اجراء المقابلة
٦. مزايا المقابلة وعيوبها
٧. الاستبانـــه
٨. الامور الواجب مراعاتها عند اعداد الاستبانة
٩. الامور الواجب مراعاتها عند صياغة اسئله الاستبانة
١٠. مزايا الاستبانة وعيوبها
١١. الملاحظة
١٢. كيفية تسجيل البيانات الماخوذه بطريقة الملاحظة
١٣. ارشادات الملاحظة الجيده
١٤. الاساليب الاسقاطيه
١٥. الوسائل المستخدمه في الاساليب الاسقاطيه
١٦. مزايا الاساليب الاسقاطية وعيوبها



الفصل الرابع

مصادر وطرق جمع البيانات

تمهيد

بعد ان تتم تغطية الاطار النظري للبحث ووضع الفرضيات وتحديد المتغيرات وطرق قياسها تأتي مرحلة جمع البيانات اللازمة للبحث ، إذ تعدُّ هذه المرحلة من مراحل البحث العلمي الهامة .

ويمكن تقسيم مصادر الحصول على البيانات الى نوعين هما (غرايبة وآخرون، ١٩٩٧):

أ. **المصادر الاولية:** حيث تؤخذ البيانات في هذه الحالة من الشخص او الجهة الموجود عندها البيانات اصلاً ، فمثلاً اذا كانت الغاية من البحث تعرّف شعور العاملين في منشأة ما او تعرّف اراء الطلاب حول مشكلة معينة فقد يتم هنا الرجوع مباشرة للعاملين او للطلبة والحصول منهم مباشرة على المعلومات التي يتطلبها البحث.

ب. **المصادر الثانويه أو الجاهزة :** وهنا تكون البيانات اللازمة للبحث مجمعه وجاهزه وما على الباحث سوى تحليلها واستخلاص النتائج اللازمة للبحث ، وقد تكون هذه البيانات منشورة أو غير منشورة .

وهناك العديد من المصادر التي يمكن من خلالها الحصول على بيانات مجمعه وجاهزة من اهمها:

- البيانات الماليه والاحصائيات التي تنشرها الحكومات او مؤسساتها مثل وزارة المالية ودائرة الاحصاءات العامة والجمارك وغيرها.

- ما نشر حول الموضوع في الدراسات السابقه سواء كان ذلك على شكل ابحاث او رسائل جامعية او كتب .
- التقارير المالية التي تصدرها الاسواق المالية والشركات .

وقد يعتمد الباحث في دراسته للحصول على البيانات اللازمة اما على المصادر الاوليه او المصادر الثانويه او على الاثنتين معا.

متى يلجأ الباحث للمصادر الاوليه او الثانويه ؟

يلجأ الباحث الى المصادر الاوليه اذا لم تكن هناك بيانات مجمعه او متوافرة عن الظاهره او المشكله موضوع البحث، او عند عدم كفاية البيانات او دقتها . اما اذا كانت البيانات اللازمة للبحث موجوده اصلا وكانت تلبي احتياجات البحث ففي هذه الحالة تنتفي الحاجة الى قيام الباحث بتجميع البيانات بنفسه من مصادرها الاولية.

طرق جمع البيانات

هناك اربع طرق رئيسة يمكن للباحث استخدامها لجمع البيانات اللازمة لبحثه هي:

١. المقابلة
٢. الملاحظة
٣. الاستبانة
٤. الاساليب الاسقاطية

وعلى الباحث ان يحدد الطريقة المثلى التي تناسب بحثه ، فلا يوجد طريقة معينة يمكن تفضيلها بشكل مطلق على غيرها من الطرق . فكما سنبين لاحقا فأن لكل طريقة من الطرق الأربع السابقة مزايا وعيوب ، وبناء على ذلك فان عملية اختيار اسلوب جمع البيانات يعتمد على عوامل عدة منها :

١. طبيعة البحث ومدى ملاءمة الوسيلة للبيانات المراد دراستها.

٢. طبيعة مجتمع او افراد الدراسة .

٣.ظروف الباحث من حيث قدراتة المالية والوقت المتاح لـه ومـدى معرفتـة باستخدام طريقة جمع البيانات.

وسنبين في الاجزاء التالية من الفصل المقصود كل طريقـة مـن الطـرق الأربع السابقة والاعتبارات الواجب مراعاتها عند استخدام كل طريقة ثـم نعـرض مزايا كل طريقة وعيوبها.

المقابلة : Interview

يمكن تعريف المقابلة بانها عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشـخص او أشخاص اخرين بهدف الوصول الى حقيقة او موقف معين يسعى الباحث لتعرّفـه من اجل تحقيق اهداف الدراسة . ومن الاهداف الاساسية للمقابلة الحصـول علـى البيانات التي يريدها الباحث بالاضافه الى تعرّف ملامح او مشـاعر او تصرفـات المبحوثين في مواقف معينه . ويمكن استخدام المقابلة بشكل فعال في المجتمعـات الامية وفي الدراسات التي تتعلق بالاطفال .

وتقسم المقابلة من حيث طريقة اجرائها او تنفيذها الى:

١. المقابلة الشخصيه : ويجلس فيها الباحث وجها لوجه مع المبحوث .

٢. المقابلة التلفونيه : ويتم اجراؤها عن طريق الاتصال الهاتفي .

٣. المقابلة بواسطة الحاسوب : وتتم عن طريق استخدام جهاز الحاسوب .

٤. المقابلة بواسطة استخدام التلفـاز (الاقمـار الصناعيـه) واجـهزة الارسـال والاستقبال.

ان الطريقة المستخدمه تعتمد على :

أ – امكانيات الباحث والمبحوث ومدى توافر الوسيلة المستخدمة لدى الطرفين.

ب – وقت الباحث وامكانياته المالية .

ولكل طريقة من الطرق السابقة مزاياها وعيوبها:

فبالنسبة للمقابلة الشخصية فانها تتميز بارتفاع نسبة الردود ، وبغزارة المعلومات التي يحصل عليها الباحث ، وتعرّف ردود المبحوثين وانفعالاتهم. الا ان اهم مآخذها هي احتمالية التحيز من قبل المبحوث للظهور بمظهر لائق امام الباحث، وارتفاع تكاليفها المادية وحاجتها الى وقت من الباحث وبخاصة في حالة تباعد افراد الدراسة.

اما بالنسبة للمقابلة التلفونية فتتميز بسرعة انجازها وانخفاض تكاليفها ، وتجنيب الباحث لبعض المخاطر وبخاصة اذا كان افراد الدراسة من الفئات الخطرة كافراد العصابات والمهربين . أما اهم عيوبها فتتمثل باحتمالية عدم توافر اجهزة الهاتف لدى بعض افراد الدراسة ، وبعدم امكانية اجرائها في حالات المقابلات التي تحتاج الى فترة زمنية طويلة ، وباحتمالية ان ينهي المبحوث المكالمة في أي وقت عن طريق اغلاق الهاتف في وجه الباحث (العكش فوزي، ١٩٨٦)، وبعدم امكانية تعرّف ملامح المبحوث في اثناء اجابته عن اسئلة المقابلة .

ويمكن تقسيم المقابلة من حيث طبيعة الاسئلة المطروحة الى :

١. **المقابلة الحره او غير المقننه** : وفي هذا النوع يكون سريان المقابلة غير محدد بأسئلة موضوعه مسبقا إذ يطرح الباحث سؤالا عاماً حول فكرة البحث او الظاهره ، ومن خلال اجابة المبحوث يتسلسل في طرح الاسئله التاليه . وبالتالي يكون الموضوع المناقش وطريقة مناقشته مختلفة من مقابلة الى أخرى ومن

مبحوث لآخر . الا ان هذا لا يمنع ان يكون لدى الباحث اطار عـــام او اســئله عامه حول موضوع المشكله.

ويستخدم هذا النوع من المقابلات في حالة عدم وجــود معلومــات او بيانــات واضحه عن طبيعة المشكله وبالتالي تكون عملية المقابلة استطلاعيه لان الباحث يكون غير ملمّ بأسباب الظاهره وعواملها وبالتالي لا يكون لديه خلفيـــه كاملـــه حولها . ويمتاز هذا النوع من المقابلات بغزارة المعلومات التي يوفرها ، الا أنه يوخذ عليه صعوبة تصنيف اجابات المبحوثين .

٢. **المقابلات المقننه أو المبرمجه :** وهي التي تكون اسئلتها وتسلسل طـرح هــذه الاسئله محددين مسبقا من قبل الباحث ، وبالتالي فان الاسئله نفسها تطرح فـــي كل مقابلة وفي الغالب بحسب التسلسل نفسه، حيث يكون لدى الباحث قائمه مــن الاسئله او الموضوعات التي ستتم مناقشتها ، ويحاول الباحث غالبا التقيد بـــهذه الاسئله . الا ان ذلك لا يمنع من طرح اسئله غير مخطط لها اذا رأى البـــاحث ضرورة لذلك او اذا اثارت اجابة المبحوث بعض التساؤلات الهامه لديه.

وقد تكون الاسئله المطروحه في هذا النوع من المقـــابلات ذات متغـيرات او اجابات محدده حيث يعطي الباحث المبحوث الخيارات التي يود اختيار احدهـــا للاجابه عن السؤال ، او قد تصاغ الاسئله بشكل مفتـــوح، بمعنـــى ان يـــترك للمبحوث حرية استخدام العبارات والالفاظ والطريقة التي يرتئيها للاجابة عـــن الاسئلة المطروحة. ويمتاز هذا النوع من المقابلات بسرعة اجرائها وبســـهولة تصنيف اجاباتها لغايات التحليل .

الامور الواجب مراعاتها في اثناء اجراء المقابلة

هناك العديد من الامور الهامة التي يتوجب على البـــاحث مراعاتـــها عنـــد التحضير للمقابلة وفي اثناء اجراء المقابلة نفسها، وقد يؤدي اغفال تلك الامـــور او

بعض منها الى الحصول على معلومات غير موثوقة وبالتالي الى فشل البحث.
وعليه فانه يتوجب على الباحث مراعاة الامور التالية :

١. تدريب الاشخاص المكلفين باجراء المقابلة والتأكد من كفأتهم للقيام بذلك : فقد يقوم الباحث باجراء المقابلة بنفسه وهو الامر المفضل اذا امكن ذلك ، او قد يسند مهمة اجراء المقابلات او جزء منها الى اشخاص آخرين . وتتبع الحاله الثانيه اذا كانت مدة المقابلة طويله وهناك حاجه الى اجراء مقابلات مع عدد كبير من الافراد.

وفي حالة لجؤ الباحث الى اشخاص اخرين لمساعدته في اجراء المقابلات فيجب عليه تعريفهم بطبيعة الدراسة واهدافها وتدريبهم على فن اجراء المقابلة من حيث كيفية البدء بها وطرح الاسئله واخذ الملاحظات خلال المقابلة وطرق انهاء المقابلة . وقد يتم في كثير من الاحيان اجراء تجارب اوليه مع هؤلاء الاشخاص للتأكد من اتقانهم لفن إجراء المقابلة وما هو مطلوب منهم في اثناء القيام بالمقابلة.

٢. الترتيب المسبق للمقابلة : ففي كثير من المقابلات يفضل ان يتم الاتصال بالمبحوث لتحديد وقت اجراء المقابلة واعطائة فكرة مختصرة عن البحث حتى يتمكن من تهيئة نفسة ومراجعة بعض المصادر مسبقاً للحصول على المعلومات التي قد تتطلبها المقابلة.

٣. تحديد مكان اجراء المقابلة : فالافضل ان تجري المقابلة في مكان بعيد عن العمل اذا امكن ذلك مما يؤفر للباحث والمبحوث اجواء اكثر هدوءاً لاجراء المقابلة . اما اذا تم اجراء المقابلة في مكان العمل فيفضل ان يكون خارج اوقات الدوام.

٤. مظهر الباحث: إذ يجب ان يتناسب مظهر الباحث وهندامه مع المستجوبين لان عدم التناسب يولد نوعا من عدم الالفه بين الطرفين ، وهذا بدوره يؤثر على

اجابات المبحوثين . لذا فان على الباحث ان يجمع معلومات اوليه عن الجماعات او الافراد الذين سيجري معهم المقابلة.

٥. خلق جو ودي بين الباحث والمبحوث : أي عدم اضفاء نوع من الرسميه او الرهبه على جو المقابلة. فيفضل في معظم الاحيان البدء بسؤال او دردشه او حديث خفيف خارج عن موضوع المقابلة ، على أن لا يأخذ ذلك وقتا كبيرا. بعد ذلك يتم تعريف المبحوث على اهداف البحث وغاياته ويتم اخباره ان نتائج البحث سوف تعامل بسريه ولن تؤثر على وضعه مما يساعد على توفير بعض الاطمئنان لدى المبحوث. كما يجب تعريف المبحوث ايضا بان نتائج البحث سوف تفيده ربّما تحسن من اوضاعه في العمل . هذه الحوافز قد تجعل المستجيب متحمساً اكثر من خلال اجاباته .

٦. مراعاة قواعد واسس طرح الاسئله على المستجيب في اثناء المقابلة: على الباحث ان يراعي الامور التالية في اثناء طرحه للاسئلة على المبحوث وذلك لضمان الحصول على المعلومات اللازمة للبحث بافضل صورة ممكنة:

أ - يجب ان تطرح الاسئلة بشكل غير متحيز بمعنى أن لا يوحي السؤال نوعا من الاجابه ، مثال ذلك السؤال التالي: يشير معظم الكتاب والخبراء في مجال الضريبة بان التعديلات الاخيرة على قانون ضريبة الدخل سوف تساهم في تشجيع الاستثمار وتقلل من البطالة . ما هي وجهة نظرك حول ذلك ؟

نلاحظ من خلال السؤال السابق ان الباحث اوحى للمبحوث باجابة مسبقة للسؤال وكان الافضل طرح السؤال على الشكل التالي:

بحسب اعتقادك ما هو اثر التعديلات الاخيرة التي طرأت على قانون ضريبة الدخل على تشجيع الاستثمار والبطالة ؟

ب – حتى لو تم صياغة السؤال بشكل حيادي فان نبرة السؤال وطريقة طرحه قد يوحيان ببعض الاجابه ، وعليه فيجب على الباحث تجنب ذلك .

ج – ان تكون الاسئله مفهومه للمستجوب واذا كانت الاسئله تحتوي على بعض التعبيرات او المصطلحات التي قد يساء تفسيرها او قد لا تفهم من قبل بعض المبحوثين فيجب توضيحها . ففي بعض الاحيان تحتمل بعض الاسئله اكثر من معنى مثل:

هل تعتقد ان سوق عمان المالي كفؤ ؟ أو

هل تعتقد بان البيانات المنشورة في التقارير المالية للشركات المساهمة العامة الاردنية تتصف بالموضوعية ؟

ففي المثالين السابقين يجب توضيح المقصود بكل من كلمة كفؤ وكلمة موضوعية .

د – عدم طرح الاسئله الدقيقه والشخصيه في بداية المقابلة ومحاولة تاخيرها إلى نهاية المقابلة حتى يشعر الباحث ببدء انسجام المبحوث وتجاوبه مع الاسئلة المطروحة .

هـ – المراعاة في انهاء اجابات بعض الاسئله وعدم ترك المجال مفتوحاً امام المبحوث للاسهاب في الاجابة وبخاصة في حالة عدم اهمية السؤال بشكل كبير او في حالة كون المده المحدده للمقابلة قصيرة وكون الاسئله كثيره ومتعدده .

و – ان يظهر الباحث للمبحوث الاهتمام باجاباته ومتابعتها .

٧. ان لا يترك للمبحوث عملية ادارة المقابلة والسيطره على مجرياتها . فهناك العديد من الحالات التي يصبح فيها الباحث مجرد متلقٍ لما يختار او يفضل المبحوث الادلاء به ، وعليه يتوجب على الباحث ان يكون هو الموجه للمقابلة.

٨. اختيار الطريقة المناسبة لتسجيل اجابات المبحوث : فتسجيل اجابة المبحوث قد تتم اما خلال المقابلة اولا بأول او ان تتم بعد انتهاء المقابلة . وتمتاز طريقة تسجيل اجابات المبحوث اولاً باول بما يلي:

أ- تقلل من الخطأ او من امكانية نسيان بعض الامور الهامه التي حصلت خلال المقابلة.

ب- قد يكون للانفعالات ولتعابير الشخص المبحوث اهميه وبالتالي يصعب اخذها اذا تركت بعد انهاء المقابلة .

اما عيوب طريقة تسجيل اجابات المبحوث اولاً باول فتتمثل بالاتي:

أ- قد لا يستطيع الباحث متابعة المبحوث واظهار الاهتمام باجاباته .

ب- قد يشعر المبحوث بعدم الحريه في اعطاء الاجابات فيحاول عدم الادلاء ببعض المعلومات .

ولتلافي بعض العيوب السابقة فقد يتم تسجيل اجابات المبحوث باستخدام اجهزة التسجيل ، الا ان هذه الطريق تنتقد من حيث احتمالية ردة فعل المبحوث السلبية بتسجيل ما يدلي به وبالتالي يكون حذرا في اعطاء الاجابات، كما قد لا يظهر التسجيل بعض الملامح والتعابير التي قد تظهر على وجه المبحوث .

اما مزايا هذا الاسلوب فتتمثل بانه يتم تسجيل جميع ما ادلى به المبحوث وبالتالي تقلل من امكانية النسيان او الخطأ. اضافة الى ان ذلك يتيح للباحث فرصة المتابعه مع المبحوث في طرح الاسئله والاجابات .

مزايا المقابلة

تمتاز المقابلة كوسيلة لجمع البيانات بمزايا عدة تجعلها وسيلة فعالة في العديد من البحوث الاجتماعية ، واهم هذه المزايا ما يلي :

١. ارتفاع نسبة الردود مقارنة بالاستبانه (غرايبة وآخرون، ١٩٧٧).

٢. المرونه وقابلية توضيح الاسئله للمستجيب او المسؤول في حالة عدم استيعابه او فهمه للمقصود من السؤال ، كما تعطي للباحث فرصه للاستفسار من المجيب اذا كانت الاجابه غير واضحه او محدده .

٣. تعتبر المقابلة وسيله لجمع البيانات عن عوامل شخصيه او ظواهر او انفعالات خاصه بالمستجيب وهي امور قد لا يكون من الممكن جمعها بطرق اخرى كالاستبانة مثلا .

٤. تعتبر المقابلة وسيله ممكنة التطبيق في المجتمعات الاميه او مجتمعات الاطفال بعكس الاستبانة .

عيوب المقابلة

١.انها تحتاج الى وقت وجهد كبيرين من الباحث اذا كان عدد الافراد المشمولين بالدراسة كبير ومدة المقابلة طويله. (Sekaran 1992) .

٢.صعوبة الوصول الى بعض الافراد ومقابلتهم شخصيا اما بسبب مركزهم كالوزراء والمديرين او بسبب تعرض الباحث لبعض المخاطر عند اجرائه مقابلات مع جماعات خطيره.

٣.قد تتأثر المقابلة بالحاله النفسيه للباحث والمبحوث ، فاذا كانت الحاله النفسيه لاي منهما غير جيده في اثناء اجراء المقابلة فان هذا سيؤثر على البيانات

والمعلومات المعطاه (غرايبة وآخرون، ١٩٧٧) ، اما في الاستبانة فان الشخص يختار الوقت المناسب له للاجابه .

٤. امكانية التحيز من قبل المبحوث للظهور بشكل لائق امام الباحث اما في الاستبانه فيكون المبحوث اكثر موضوعيه في اعطاء المعلومات لانه لا يعطي اسمه في الغالب للباحث .

الاستبانـه :Questionnaire

الاستبانة هي عباره عن مجموعة من الاسئله المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو اراء المبحوثين حول ظاهرة او موقف معين. وتُعدُّ الاستبانة من اكثر الادوات المستخدمه في جميع البيانات الخاصه بالعلوم الاجتماعيه التي تتطلب الحصول على معلومات او معتقدات او تصورات او اراء الافراد . ومن اهم ما تتميز به الاستبانة هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث.

ويتم ارسال الاستبانة الى افراد الدراسة اما بالبريد لتعبئتها واعادتها الى الباحث ، او قد يتم تعبئتها بوجود الباحث شخصيا ، كما قد يتم تعبئتها عن طريق الهاتف . كما ان هناك طريقة حديثه لتعبئة الاستبانة هي استخدام الكمبيوتر ، وتستخدم في حالة وجود اجهزة كمبيوتر لدى الافراد المشمولين بالدراسة ، وتكون هذه الاجهزه متصله بما يسمى بـ Network حيث يقوم الباحث بارسال نسخه من الاستبانة عن طريق الكمبيوتر ويأتي الرد ايضا عن طريق الكمبيوتر .

<u>مزايا ارسال الاستبانة بالبريد :</u>

١. تعطي حريه للمبحوث في الاجابه عن الاسئله فلا تضعه تحت ضغوط نفسيه ، كما انها تفسح له المجال للرجوع الى مراجع او بعض الوثائق للاجابه عن بعض الاسئله اذا ما تطلب الامر ذلك.

٢. عدم وجود تأثيرات من قبل الباحث على المبحوث.

٣.تغطية مناطق متباعده وعدد كبير من الافراد بتكلفه وجهد أقل منه في حالة وجود الباحث شخصيا في اثناء تعبئة الاستبانة.

عيوب ارسال الاستبانة بالبريد :

١.قد تكون هناك بعض الاسئله الغامضه او التي قد يساء تفسيرها فلا يكون هناك فرصه للمبحوثين للاستفسار عنها .

٢.انخفاض نسبة المردود غالبا في حالة ارسال الاستبانة بالبريد بسبب اهمال او نسيان المبحوث لها.

الامور الواجب مراعاتها عند اعداد الاستبانة

هنالك امور شكليه واخرى تتعلق بمحتوى الاستبانة يجب اخذها بعين الاعتبار عند تصميم الاستبانة ، ومن الامور الشكليه ما يلي:

١) ان تكون الاستبانة مطبوعه بشكل انيق وواضح وبطريقة تجذب المستجيب للاجابه عنها.

٢) ان يتم تقسيم الاستبانة الى اجزاء ، وفي الغالب يتم تقسيم الاستبانة الى ثلاثة اجزاء اساسيه هي :

أ . المقدمة والتعريف بالباحث والدراسة : يتم في هذا الجزء التعريف بالدراسة وأهميتها ، كما يتضمن هذا الجزء ايضاً تحفيز المبحوث للاجابه عن الاستبانة، ويتم الاشارة الى ان اجابته تعتبر هامه ومفيده لاغراض البحث وان المعلومات سوف تستخدم لغايات البحث وانها ستعامل بشكل سري ، كما قد يتم التعريف بالباحث ، ويكون ذلك في العادة على صفحة مستقلة هي الصفحه الاولى من الاستبانة . وفيما يلي نموذج تم استخلاصة من إحدى الدراسات السابقة :

الجامعة الاردنية

كلية الاقتصاد والعلوم الادارية

قسم المحاسبة

السادة .... المحترمين

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحث احمد ظاهر الذي يعمل مدرساً بقسم المحاسبة في الجامعة الاردنية بإجراء دراسة حول امكانية استبدال ضريبة الدخل في الاردن بأوعية ضريبية اخرى. ويهدف البحث الى تعرّف اراء بعض القطاعات في المجتمع الاردني فيما يتعلق بعملية استبدال ضريبة الدخل بأوعية ضريبية اخرى كضريبة المبيعات . ويتوقع ان تخدم نتائج البحث العديد من المهتمين بموضوع الضرائب وعلى رأسهم اصحاب القرار في الحكومة .

لذا نرجو من حضرتكم التكرم بالمساعدة في اتمام هذه الدراسة عن طريق الاجابة عن الاسئلة التي تتضمنها الاستبانة المرفقة ، مؤكدين لكم بان جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة ولن يتم اطلاع أي طرف خلاف الباحث عليها وسوف تستخدم لغايات البحث العلمي فقط . وسيتم تزويدكم بنتائج الدراسة في حال الانتهاء منها اذا رغبتم بالاطلاع عليها .

شاكرين لكم حسن تعاونكم على انجاح هذه الدراسة ومتمنين لكم دوام التوفيق

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

الباحث

الدكتور احمد ظاهر

ب. ارشادات تعبئة الاستبانة : يتضمن هذا الجزء ارشادات تتعلق بطريقة تعبئة الاستبانه إذ ان بعض الاسئله قد تتطلب طريقة معينه في الاجابه ، كما يتضمن هذا الجزء عنوان الباحث في حالة حاجة المبحوث الى الاستفسار منه عن نقطة ما، اضافة الى طريقة اعادة الاستبانه والجهه او العنوان الذي ستعاد اليه . ويأتي هذا الجزء ضمن صفحة مستقلة وبعد الجزء السابق مباشرة . وفيما يلي مثالا على هذا الجزء :

ارشادات عامة لتعبئة الاستبانة

١.يرجى التكرم بالاجابة عن جميع الاسئلة المطروحة وذلك في المكان المخصص لذلك .

٢.في حالة وجود أي استفسار عن أي من اسئلة الاستبانة او حول أي امر يتعلق بالدراسة يرجى عدم التردد في الاتصال بالباحث وعلى العنوان التالي :

الجامعة الاردنية

كلية الاقتصاد والعلوم الادارية

قسم المحاسبة

الدكتور احمد ظاهر

هاتف ٨٣٤٥٥٥ فرعي٣٣٩٧

٣. عند الانتهاء من الإجابة عن الاستبانة يرجى التكرم باعادتها على عنوان الباحث الموضح في البند ٢ اعلاه .

ج . متن الاستبانة : وهو الجزء الرئيس في الاستبانه ويتم فيه عرض لاسئلة البحث بالطرق التي سيتم توضيحها في هذا الجزء من الفصل.

ويمكن تقسيم اسئلة الاستبانه الى اربعة انواع :

١. الاسئله المفتوحه او الحره : وفيها يترك للمبحوث حرية الاجابه عن السؤال المطروح بطريقته الخاصه وتعابيره والفاظه التي يراها . ويستخدم هذا النوع من الاسئله في الغالب عندما لا يكون لدى الباحث معلومات وافيه او درايه كافيه عن جوانب الموضوع ، او في حالة رغبة الباحث في الحصول على معلومات تفصيلية ومتعمقة. ويمتاز هذا النوع من الاسئله بانه لا يقيد المبحوث باجابات محدده بل يعطيه حريه في كتابة ما يريد . الا انه يعاب عليه ما يلي :

أ . اذا كانت صياغة السؤال غير جيده فان المبحوث قد يجيب عن السؤال بطريقة مختلفه عما قصده الباحث .

ب. صعوبة تصنيف الاجابات لاحقا وتحليلها من قبل الباحث .

ج . تدني نسبة الردود عن هذا النوع من الاسئله .

٢. الاسئله المغلقه او محدودة الخيارات ، وفي هذا النوع يحدد الباحث الخيارات الممكنه لكل سؤال ويطلب إلى المبحوث اختيار احدها او اكثر . ويتم في الغالب اللجؤ الى هذا النوع من الاسئله عندما تكون الخيارات المتاحه معروفه ومحدده لدى الباحث . ويمتاز هذا النوع من الاسئلة بما يلي:

أ . سهولة تصنيف البيانات المجمعه .

ب. ارتفاع نسبة الردود.

الا انه يعاب عليه ما يلي:

أ . تقيد المبحوث في اجابات محدده .

ب . قد يغفل الباحث في بعض الاحيان بعض الخيارات التي قد تكون ضروريه للاجابه عن بعض الاسئله ، لذلك ينصح عند استعمال الاسئله المغلقه ان يوضع

خيار اخير هو (غير ذلك) او (امور اخرى) فاذا تم اغفال بند معين يغطى بهذه الطريقة .

٣. نوع يتم فيه دمج الاسئله المفتوحه والمغلقه معا .

٤. الاسئله التي تستخدم الصور والرسومات والتي تستخدم عادة في حالة الاطفال او التحليل النفسي .

الامور الواجب مراعاتها عند صياغة اسئله الاستبانة

١. يجب صياغة الاسئله بشكل واضح ومحدد وبلغة تتناسب مع مستوى المبحوثين، ومحاولة تجنب استخدام تعابير قد تكون غير مفهومه او واضحة من قبل فئة من المبحوثين.

٢. اذا ورد بعض التعبيرات او المصطلحات الغامضه او التي تحتمل اكثر من تفسير فيجب تعريفها للمبحوث .

٣. ان يكون طول السؤال متناسباً إذ يتوجب على الباحث تجنب الاسئلة الطويلة التي قد تضلل المبحوث . ويفضل بشكل عام ان لا يزيد طول السؤال على ٢٠ كلمه ولا يزيد على سطر طباعه (Sekaran 1992).

٤. في حالة الاسئله التي تتضمن اختيارات ، يجب ان يتم وضع جميع الاختيارات الممكنه للاجابة ، واذا كان هناك بعض الاسئله التي تتضمن اختيارات متعدده فيتم التركيز على الخيارات الرئيسه ثم يترك بند مفتوح لاحتمالية وجود خيار اخر.

٥. البدء بالاسئله السهله التي لاتحتاج الى تفكير من المبحوث او الرجوع الى بعض الملفات او المراجع ، ثم التدرج الى الاسئلة الاكثر صعوبة .

٦. البدء بالاسئله العامه ثم التدرج الى الاسئله الخاصة او الشخصيه .

٧. ان يعالج كل سؤال مشكله واحده او ظاهره معينه ، وتلافي وضع الاسئلة التي تتطرق لاكثر من مشكله او موضوع واحد .

مثال : هل تعتقد ان السلعه × تمتاز بالجوده العالية والسعر المعتدل ؟

يثير هذا السؤال التناقض والحيره لانه يتطلب الاجابة عن ناحيتين تتعلقان بالسلعة نفسها هما السعر والجودة ، فقد تتصف السلعة بالجودة العالية الا انها تتصف بارتفاع سعرها ، لذا يتوجب فصل هذا السؤال الى سؤالين .

٨. اذا كانت الاستبانه تغطي اكثر من موضوع فرعي فيجب ترتيب تلك الاسئله بحيث لا نطرح سؤالا حول موضوع معين ثم ننتقل الى اسئله تخص موضوعا اخر ثم نعود الى طرح الاسئله حول الموضوع الاول ، لان من شأن ذلك تشتيت ذهن المبحوث (العلاونة علي، ١٩٩٦).

كيف يتم تصميم الاستبانة ووضع اسئلتها ؟

تتضمن عملية تصميم الاستبانة ووضع الاسئلة الخاصة بها اربع خطوات رئيسة هي: (Bernson and Levine 1996).

- يتم اولاً تحديد موضوع الدراسة بشكل عام والمواضيع الفرعية التي يمكن ان تنبثق منه ، مثال على ذلك قياس كفاءة الخدمات المقدمة للطلاب في الجامعة ، حيث يتم اولاً تحديد الخدمات التي ستشملها الدراسة : خدمات المكتبه و خدمات المطعم وخدمات المرافق الصحية . بعد ذلك يتم تقسيم المواضيع الفرعيه الى مجموعات او نواحٍ محددة ، فمثلا يتم تقسيم خدمات المكتبه الى توافر الكتب، ومدة الاستعاره ، وتعامل الموظفين ... الخ.
- بعد ذلك يصاغ سؤال او اكثر حول كل موضوع فرعي ، مع مراعاة التقليل من عدد الاسئلة بقدر الامكان ومحاولة الاستغناء عن الاسئلة غير الضرورية، فزيادة عدد اسئلة الاستبانة يقلل من نسبة الردود .

- اجراء اختبار تجريبي على الاستبانة عن طريق عرضها على عدد محدد من افراد الدراسة قبل اعتمادها بشكلها النهائي والطلب إليهم التعليق عليها وبيان الاسئلة الغامضة او غير المفهومة ان وجدت ومدى تغطية الاستبانة لموضوع البحث واقتراح اسئلة اضافية ضرورية لغايات الدراسة ولم ترد ضمن الاستبانة.
- تعديل الاستبانة بناء على الاقتراحات السابقة واصدارها بالشكل النهائي تمهيداً لتوزيعها على عينة الدراسة .

مزايا وعيوب الاستبانة

المزايا

تمتاز الاستبانة بالعديد من المزايا التي تجعل منها اداة رئيسة وهامة للعديد من الدراسات الاجتماعية ، ويمكن تلخيص اهم تلك المزايا بالآتي:

١. توفير الكثير من الوقت والجهد في جمع البيانات فلا يحتاج الباحث الى صرف الكثير من الوقت والجهد وبخاصةً اذا تم ارسال الاستبانات بالبريد.

٢. من الممكن تغطيه اماكن متباعده في اقصر فترة ممكنه .

٣. تعطى للمبحوث الحريه في اختيار الوقت المناسب لتعبئة الاستبانة وحريه في التفكير والرجوع الى بعض المصادر التي يحتاجها بعكس المقابلة التي قد لا يكون مزاج المستجوب خلال اجرائها صافيا مما يؤدي الى الادلاء باجابات غير دقيقة او متحيزه .

٤. قد تقلل من التحيز سواء من قبل الباحث او المبحوث : فبالنسبة للباحث يتم طرح الاسئلة نفسها على جميع المبحوثين وبالأسلوب نفسه. اما بالنسبة

للمبحوث فبما انه لا يذكر اسمه في الغالب فان ذلك يتيح له بعض الحريه في الاجابة.

العيوب

اما اهم العيوب التي يمكن ان توجه للاستبانة فيمكن تلخيصها بالاتي :

١. انخفاض نسبة الردود ، حيث تقدر متوسط الردود في الغالب بين ٢٠% الى ٥٠% . وانخفاض نسبة الردود يعني احتمالية ان تكون اراء اصحاب الاستبانة المردوده مختلفة عن بقية افراد المجتمع الاصلي للدراسة ، وهذا يعني ان امكانية التعميم تصبح غير ممكنه بشكل كبير .

- الوسائل التي يمكن ان يلجأ اليها الباحث لزيادة نسبة الردود :

- وسائل تتعلق بالاستبانة نفسها ، فكلما كانت صياغة الاسئله سهله وواضحه ولا غموض فيها ، كلما اعطت حافزا اكبر للمبحوث للاجابه عنها.
- طريقة طباعة الاستبانة ، وهذا يعني ان تكون الاستبانة مطبوعه بخط واضح وان يتم استخدام الالوان اذا امكن ذلك للايحاء بالجاذبيه .
- وضع مقدمة توضح اهداف الدراسة وان الباحث سوف يحافظ على سرية المعلومات المجمعه والطلب إلى المبحوثين المساعده في الاجابه عن الاستبانه نظرا لاهمية اجاباتهم .
- ان تكون الاستبانة مختصرة ولا تستغرق وقتا طويلا من المبحوث ، فكلما كانت الاستبانة طويلة كلما انخفضت نسبة المردود .
- ارسال مغلف مدفوع رسم البريد مع الاستبانة حتى لا يتكبد المبحوث نفقات البريد . وهناك بعض الباحثين الذين يرسلون هديه رمزيه او قيمه نقديه مع الاستبانة الا ان هذا الامر يعتمد على قدرات الباحث الماديه .

- ارسال رساله تذكيريه بعد اسبوعين او ثلاثه من تاريخ ارسال النسخه الاولى من الاستبانة ، للاشخاص الذين لم يجيبوا عن الاستبانة ، وفي بعض الاحيان تتضمن الرساله التذكيريه نسخه اخرى من الاستبانة لمواجهة احتمالية فقدان المبحوث النسخة الاولى ، وقد يتكرر ذلك مرتين او اكثر .

٢. وجود اسئله غير مجاب عنها من قبل المستجيبين بعكس المقابلة . فقد ينسى المبحوث الاجابه عن سؤال معين او يتعمد ذلك لان السؤال قد يستغرقه وقتا وجهدا او لانه يتعلق بنواحٍ شخصية يفضل المبحوث عدم الادلاء بها.

*** وسائل التقليل من هذا العيب :**

أ . صياغة الاسئله بشكل سهل ومفهوم .

ب. تجنب قدر المكان طرح اسئله شخصيه قد لا يرغب المستجيب بالاجابه عنها .

ج . وضع ملاحظة في نهاية الاستبانة تطلب إلى المبحوث التأكد من الاجابه عن جميع الاسئله .

٣. عدم فهم المستجيب لبعض الاسئله وبالتالي قد تكون اجاباته مختلفه او مغايره لقصد الباحث .

يتم تجنب مثل هذا العيب عن طريق العناية بصياغة الاسئلة بلغة مفهومة وسهلة تتناسب مع مستوى المبحوثين .

٤. عدم قدرة الباحث على معرفة بعض الامور العاطفيه او الانفعاليه من قبل المبحوث في اثناء الاجابه .

الملاحظة : Observations

تعتبر الملاحظة واحده من اقدم وسائل جمع البيانات والمعلومات الخاصه بظاهرة ما، حيث استخدمت من قبل القدماء في مجال الظواهر الطبيعيه مثل خسوف القمر والزلازل وغيرها من الظواهر ، ثم انتقل استخدامها الى العلوم الاجتماعيه والانسانيه.

ويمكن تعريف الملاحظة بانها عبارة عن " عملية مراقبة او مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والاحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها باسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة اغراض الانسان وتلبية احتياجاته " (العواملة نائل، ١٩٩٥: ١٣٠).

وبعد ان كانت الملاحظة مقتصرة الاستخدام في مجال العلوم الطبيعية امتدت لتشمل ايضاً الدراسات الاجتماعية والادارية ، فهناك العديد من الدراسات التي تستخدم فيها الملاحظة لدراسة سلوك الافراد في مواقف عدّة منها تصرفات العاملين ومستوى ادائهم تحت ظروف رقابة مختلفة ، وردة فعل المستهلكين حول منتج معين وغيرها من الدراسات .

ويمكن تقسيم الملاحظة من حيث درجة الضبط فيها الى نوعين (العكش فوزي، ١٩):

١) ملاحظة بسيطه : وهي المستخدمه غالبا في الدراسات الاستكشافيه إذ يلاحظ الباحث ظاهره او حاله دون ان يكون لديه مخطط مسبق لنوعية المعلومات او الأهداف او السلوك الذي سيخضعه للملاحظة.

٢) ملاحظة منظمه : وهي التي يحدد فيها الباحث المشاهدات او الحوادث التي يريد ان يجمع عنها بيانات وبالتالي تكون البيانات المجموعه اكثر دقه وتحديداً

عنها في حالة الملاحظة البسيطه . وتستخدم هذه غالبا في حالة الدراسات الوصفيه واختبار الفرضية .

كما يمكن تقسيم الملاحظة من حيث دور الباحث في الظاهره موضوع الدراسة الى ما يلي (عريفج وآخرون ١٩٨٧) :

١) ملاحظة مشاركة : في هذا النوع يكون للباحث دور ايجابي وفعال في احداث الملاحظة بمعنى ان الباحث يقوم بالدور نفسه ويشارك افراد الدراسة في سلوكهم والممارسه المراد دراستها . من الامثله على ذلك : اذا اراد الباحث دراسة طريقة حياة المسجونين فانه يدخل السجن ويعيش معهم كمسجون الا انه من المفضل عدم الكشف عن هويته كباحث والسبب هو حتى لا يصطنع بعض الافراد التصرفات. الا ان هذه الطريقة قد تعرض الباحث احيانا للخطر فقد يتهم المبحوثين الباحث بالتجسس عليهم . مثال اخر : دراسة العلاقه بين الاطباء والمرضى المصابين نفسيا. ومن مزايا الملاحظة المشاركة انها تعطى معلومات غزيره ووافيه للباحث وتعطيه الماما بالحادثه او الظاهره بشكل اوفى. كما ان مصداقية المعلومات تكون اكبر لانها مأخوذه من الواقع وليس من افواه المبحوثين .

اما بالنسبة لعيوبها فقد يتحيز الباحث في استخلاصه او جمعه للبيانات ، بالاضافه الى امكانية تعرضه للخطر .

٢) الملاحظة غير المشاركة : وهنا يقوم الباحث بأخذ موقف او مكان معين ويراقب احداث الظاهره دون ان يشارك افرادها بالدور الذي يقومون به .

كيفية تسجيل البيانات الماخوذه بطريقة الملاحظة

يتم تسجيل البيانات الماخوذه بطريقة الملاحظة اما عن طريق كتابة الباحث لما يلاحظه او لما يحدث او باستخدام بعض الات التصوير والكاميرات. تساعد

الكاميرات في امكانية استخدامها مرات عدة لمشاهدة البيانات الخاصـــه بالظـاهرة نفسها، كما تساعد ايضا على التقليل من اغفال الباحث لبعض الامور فيما لو سـجل البيانات بنفسه . اما بالنسبة للمآخذ على استعمال الكـاميرات فـهي انـه اذا ادرك المبحوثين وجود آلة تصوير او تسجيل فان ذلك قد يدفعهم الى تغيـير تصرفاتـهم واصطناعها فلا يظهرون بوضعهم الطبيعي .

اذا سجل الباحث البيانات بنفسه فانه يلخص ما جمعه خلال المشاهده امـا اول بأول او بعد المشاهده . اما اذا تم تسجيل البيانات في نهاية المشاهده ، فهنا قد يغفـل الباحث بعض الامور الهامه والبيانات الخاصه بالظاهره . اما اذا سجلها اولا بـأول فذلك يؤدي الى عدم اغفال الكثير من الحقائق الخاصه بالمشاهده ، لكن فـي هـذه الحالة قد ينهمك في التسجيل فيهمل بعض البيانات ، او قد يلاحظ افراد الدراسة مـا يقوم به الباحث فيصطنعون تصرفاتهم ولا يظهرونها طبيعيا .

قد يقوم الباحث نفسه باجراء الملاحظة او قد يستعين بافراد اخرين لمساعدته. وفي الحالة الاخيرة يجب عليه تدريب الافراد الذين سيساعدونه عن طريق تحديـد هدف الدراسة والامور التي يسعى الباحث لملاحظتها ، وطرق تدوين المشـاهدات، بالاضافه الى طريقة التصرف مع المبحوثين في اثناء الملاحظة.

ارشادات الملاحظة الجيده

هناك العديد من الامور التي يتوجب على الباحث مراعاتـها فـي اثنـاء اجرائـه للملاحظة ليتمكن من الحصول على البيانات اللازمة للبحث بأفضل صورهـا، ومن اهم تلك الملاحظات ما يلي (غرايبة وآخرون، ١٩):

١. ان يقوم الباحث بجمع معلومات اساسية مسـبقة عـن الشـيء الـذي سـيقوم بملاحظته.

٢.ان يحدد اهداف الملاحظة والامور الاساسية التي سيقوم بملاحظتها . وهذا سيساعده على التركيز في جمع البيانات عن الامور المراد دراستها وبخاصة في الدراسات الوصفية واختيار الفرضية .

٣.ان يختار الوسيلة الملائمة لتسجيل الاحداث او المشاهدات التي سيلاحظها مع التدريب على الوسيلة المختارة .

٤.القيام بالملاحظة بشكل ناقد وبعنايه لأن الكثير من الامور قد تبدو بسيطه وغير هامه في تصرفات الافراد ، لكن يكون لها أهمية كبيره وأثر في مجريات الحادثة او الظاهرة .

مزايا الملاحظة

١.في كثير من الظواهر والحوادث ، قد تكون الملاحظة من اكثر وسائل جمع المعلومات فائده لتعرف الظاهرة او الحادثة (عريفج وآخرون، ١٩).

٢.عدم الاعتماد على ما يدليه المبحوث بل اخذ تصرفاتهم على وضعها الطبيعي ، شرط ان لا يكونوا قد اصطنعوا بعض التصرفات عند ادراكهم ان الباحث يقوم بالملاحظة .

٣.هناك بعض النواحي التي لا نستطيع فيها استخدام اسلوبي المقابلة والاستبانة لجمع المعلومات مثل دراسة ظواهر طبيعيه او بعض الحيوانات وبالتالي يعتبر اسلوب الملاحظة هو الاكثر ملاءمه .

٤. تسمح بتسجيل السلوك او تعرف على الحادثه او الظاهره وقت حدوثها . اما اسلوبي المقابلة والاستبانة فيعتمدان على معلومات ماضية تاريخيه او امور يقيمها المبحوث .

٥. تسمح بتعرف على بعض الظواهر او الحوادث التي قد لا يفكر الباحث او المبحوث بأهميتها اذا تم استخدام الاستبانة او المقابلة .

عـيـوب الملاحظة

1. قد تستغرق وقتا طويلا وجهدا وتكلفة مرتفعه من الباحث . ففي بعض الحالات يتطلب الامر ان ينتظر الباحث فترة طويله حتى تقع الحادثه او يتطلب الامر ملاحظتها عبر فترات زمنية طويلة نسبيا (عريفج وآخرون، ١٩٨٧).
2. قد يتعرض الباحث للخطر في بعض انواع الدراسات مثل السجن او القبائل البدائيه .
3. التحيز من قبل الباحث الذي قد يكون مقصودا بسبب تأثره بالافراد او ان يكون تحيزا غير مباشر عن طريق عدم نجاح الباحث في تفسير ظاهرة ما.
4. التحيز من قبل المبحوثين اذا ادركوا وقوعهم تحت عملية الملاحظة .
5. هناك بعض الامور الخاصه بالافراد التي قد يكون من الصعب على الباحث استخدام اسلوب الملاحظة فيها مثل العلاقه الزوجيه .

الاساليب الاسقاطيه

هناك الكثير من الاحاسيس والمشاعر الكامنه لدى الافراد التي من الصعب جمع البيانات عنها بالطرق السابقه (المقابلة والاستبانة والملاحظة) والسبب هو :

١- عدم رغبة الافراد بالادلاء بهذه المشاعر والعواطف والاتجاهات .

٢- ان المبحوث لا يعي هذه المشاعر والعواطف .

وبالتالي لا بد من وجود وسيله يؤثر فيها الباحث على المبحوث ليجعله يظهر تلك العواطف بطريقة ما. ويتم ذلك في العادة باستخدام الاساليب الاسقاطية ، ويغلب استخدم هذه الاساليب في الدراسات النفسيه .

وتقوم هذه الوسيلة بتعريض المبحوث الى مواقف معينه مثل الطلب إليه التعبير عن صور معينه وابداء رايه حولها. وتعد هذه الوسيلة من أصعب الوسائل

لجمع البيانات وتحتاج الى مهارة كبيره من قبل الباحث لتحليل ردود الفعل الناتجـــه ودراستها.

الوسائل المستخدمه في الاساليب الاسقاطيه :

هنالك ثلاث مجموعات من الوسائل وهي (غرايبة وآخرون، ١٩٧٧):

١) الاساليب الاسقاطيه المصوره : وهي التي يستخدم فيها صورة او مجموعه مـن الصور الغامضه مثال على ذلك اختبار رورشاخ الذي يقوم على تقديم مجموعه من نقاط الحبر الملون بأشكال مختلفه الى عدد من المبحوثين والطلب إليـهم ان يفسروا ويحددوا ما يعنيه كل شكل لهم ، وبالتالي يتم تفسير بعـــض النواحـــي الخاصه بالمبحوثين .

هناك ايضا اختبار تفهم الموضوع حيث تعرض صوره او مجموعة من الصور على الشخص ويطلب إليه التعليق على هذه الصـــور ، ومـــن الضـــروري ان يعطى المبحوث تصوره وانفعاله بشكل عفوي وسريع دون تفكير او تحليل .

٢) مجموعه تعتمد على الكلمات والالفاظ وهنا يتم استخدام تعبـيرات او جمـــل او قصة ما . ومن الامثله عليها اختبار تداعي الكلمـــات حيـث يعــرض علـــى المبحوث مجموعه من الكلمات والمصطلحات ويطلب إليه اعطاء مصطلـــح او كلمه مرادفه للكلمه الاصليه .

نوع اخر هو اكمال العبارات ، حيث يعطى المبحوث مجموعه من العبـــارات الناقصه ويطلب إليه اكمالها .

نوع اخر هو اختبار تكملة القصص حيث يعرض على المبحوث قصه قصـــيره غير مكتمله ويطلب إليه اكمال هذه القصه بطريقته الخاصه .

٣) الاساليب السيكودراميه : حيث يطلب فيها إلى المبحوث القيام بدور معيـــن او تمثيل شخصيه معينه ، ومن خلال ذلك يتم دراسة بعض الجوانب الخفيه فـــي شخصية المبحوث. هناك شيء مشابه لذلك يتمثل في اخذ مجموعة من الافــراد وتقسيمهم الى قسمين او ثلاثه والطلب إلى كل مجموعه الدفاع عـــن فكـره او رأي معين .

أهم مزايا الاساليب الاسقاطيه

من اهم مزايا الاساليب الاسقاطية انها تفيد في دراسة بعض جوانب الشـــخصيه او الانفعالات او الاتجاهات بطريقة يصعب دراستها بالطرق الاخرى مثــل الاســتبانة والملاحظة والمقابلة.

عيوب الاساليب الاسقاطيه

اما بالنسبة لاهم عيوب الاساليب الاسقاطية فتتمثل بالاتي :

١. صعوبة تفسير المعلومات احيانا واحتمال التحيز من قبل الباحث او المبحــوث . فقد يتحيز الباحث في طريقة تفسير البيانات، كما قد يكـــون هنـــاك تحـيز مـــن المبحوث ايضا اذا ما ادرك دوافع أو غايات الاسلوب المستخدم وبالتالي يعطـــي انفعالات غير صحيحه .
٢. صعوبة تصنيف او تبويب البيانات المجمعة .
٣. احتمالية عدم تعاون المبحوثين في هذا النوع من الدراسات .
٤. اقتصارها على الدراسات النفسيه وصعوبة تطبيقها على الدراسات الاخرى .

اسئلة الفصل

١.ما المقصود بالمصادر الاولية والمصادر الثانوية كمصادر لجمع البيانات؟

٢.متى يلجأ الباحث الى المصادر الاولية ويفضلها على المصادر الثانوية للحصول على البيانات اللازمة لبحثة ؟

٣.ما الامور التي يتوجب على الباحث مراعاتها في اثناء طـــرح الاسـئلة علـــى المبحوث في المقابلة الشخصية ؟

٤.بين اهم المزايا التي تتصف بها المقابلة كوسيلة لجمع البيانات ؟

٥.ما اهم اقسام الاستبانة ؟

٦.ما اهم العيوب التي يمكن ان توجه للاستبانة كوسيلة لجمع البيانات ؟

٧.وضح الفرق بين الملاحظة المشاركة والملاحظة غير المشاركة؟

٨.هل يمكن استخدام الملاحظة لجمع بيانات خاصة بالدراسات الادارية ؟ علق .

٩.ما اهم الخطوات الواجب مراعاتها في عملية تصميم الاستبانة ؟

١٠.وضح اهم انواع الاساليب الاسقاطية ؟

الفصل الخامس

العينات

- الأهداف التدريسية:

١- تعرف أسباب استخدام العينات في البحوث العلمية.

٢- تعرف أنواع العينات، وكيفية تحديد حجم العينة المختارة.

٣- اتقان مهارات التأكد من تمثيل العينات لمجتمع الدراسة.

- المحتويات

١. أسباب اللجوء الى استخدام العينات
٢. أنواع العينات
٣. أنواع العينات العشوائية
   - العينة العشوائية البسيطة
   - العينة المنتظمة
   - العينة الطبقية
   - العينة العنقودية
٤. العينات غير الاحتمالية
   - العينات الملائمة
   - العينات المقصودة او الهدفية
   - العينات الحصصية
٥. تحديد حجم العينة المختارة
٦. طرق التأكد من تمثيل العينة للمجتمع الاصلي
٧. أسئلة للمناقشة



الفصل الخامس

العينات

تمهيد

يُعدُّ استخدام العينات من الأمور العادية في مجال البحوث والدراسات العلمية سواء الاجتماعية أو الطبيعية. والعينة هي عبارة عن مجموعة جزئية من الأفراد أو المشاهدات أو الظواهر التي تشكل مجتمع الدراسة الأصلي. فبدلاً من إجراء البحث أو الدراسة على كامل مفردات المجتمع يتم اختيار جزء من تلك المفردات بطريقة معينة، سنأتي على ذكرها لاحقاً ، وعن طريق دراسة ذلك الجزء يمكن تعميم النتائج التي تم الحصول عليها على مجتمع الدراسة الأصلي. وكما سنرى لاحقاً فأن اختيار العينة بشكل دقيق ومضبوط سوف يعطي نتائج مشابهة الى حد كبير لعملية دراسة كامل مجتمع الدراسة. وفي هذه الحالة فان اختيار عينة لإجراء الدراسة عليها قد يكون مفضلاً على دراسة كامل مجتمع الدراسة الأصلي نظراً لما في ذلك من توفير للوقت والمال والجهد المبذول.

سوف يتم التطرق في هذا الفصل الى أسباب اللجوء الى استخدام العينات، وطرق اختيار العينات، والوسائل التي يمكن من خلالها التأكد من تمثيل العينة للمجتمع الأصلي. ولكن قبل البدء بشرح تلك الموضوعات يجدر بنا أن نوضح بعض المصطلحات التي يشيع استعمالها في مجال موضوع العينات، وهذه المصطلحات هي: المجتمع والعينة والمفردة والعنصر.

مصطلحات عامة

المجتمع : (وهناك من يطلق عليه مجتمع الدراسة الأصلي) ويقصد به كامل أفراد أو أحداث أو مشاهدات موضوع البحث أو الدراسة. فإذا كانت الدراسة تتعلق بأسعار الأسهم للشركات المدرجة في سوق عمان المالي، وعلى افتراض أن عدد الشوكات المدرجة في السوق كان وقت إجراء الدراسة ١٤٥ شركة، فأن مجتمع الدراسة في هذه الحالة يمثل جميع الشركات المدرجة في السوق والبالغة ١٤٥ شركة.

العنصر : ويمثل أحد مفردات أو مشاهدات مجتمع الدراسة الاصلي، ففي المثال السابق تعتبر كل شركة مدرجة في السوق عنصرا.

العينة : هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي. ففي المثال السابق إذا تم اختيار ٣٠ شركة كعينة للدراسة فإن الباحث يقتصر في دراسته على تلك الشركات الثلاثين التي تم اختيارها إلا أن النتائج التي يتوصل إليها يتم تعميمها على جميع الشركات المدرجة في السوق المالي اذا كانت العينة ممثلة لكافة خصائص مجتمع الدراسة.

المفردة : وهي عبارة عن أحد المفردات أو المشاهدات التي تم اختيارها ضمن العينة وبالتالي فإنها ستدخل ضمن الدراسة. ففي المثال السابق فإن كل شركة من ضمن الثلاثين شركة التي تم اختيارها تشكل مفردة من مفردات البحث. وبمقارنة العنصر والمفردة نلاحظ أن كل مفردة هي عنصر إلا أن كل عنصر ليس بالضرورة أن يكون مفردة ، فكل شركة ضمن الثلاثين شركة التي تم اختيارها كعينة للدراسة تشكل أحد عناصر مجتمع الدراسة الأصلي في حين قد يكون هناك بعض الشوكات من ضمن مجتمع الدراسة الأصلي (عنصر) إلا أنها لم تدخل ضمن عينة البحث (مفردة)

أسباب اللجوء الى استخدام العينات

إن إجراء البحث على كامل مجتمع الدراسة الاصلي يكون مفضلاً في معظم الحالات على اختيار عينة وإجراء الدراسة عليها نظراً لما يعطيه دراسة كامل المجتمع من نتائج اقرب للواقع واكثر قابلية للتعميم. إلا أن هناك أسباباً عِدّة قد تدفع الباحث الى الاعتماد على العينة بدلاً من إجراء دراسته على كامل مجتمع الدراسة الأصلي، ومن ضمن تلك الأسباب ما يلي:

١-ارتفاع التكلفة والوقت والجهد: ففي حالة كون مجتمع الدراسة الأصلي كبيراً ومتباعداً جغرافياً فإن ذلك يتطلب تكلفة عالية وجهداً كبيراً ووقتاً طويلاً من الباحث. فإذا كان موضوع البحث يتعلق مثلاً بالعلاقة بين دخل الأسرة الأردنية وحجم ادخارها فإن إجراء الدراسة على جميع الأسر في الأردن يتطلب تكلفة عالية لتجميع البيانات وتحليلها كما يتطلب جهداً كبيراً من الباحث ويتطلب وقتاً طويلاً حتى يتسنى تجميع البيانات من جميع الأسر.

٢-ضعف الرقابة والإشراف : ففي حالة كون مجتمع الدراسة كبيراً فان ذلك قد يتطلب استعانة الباحث بأشخاص لمساعدته على جميع البيانات وتحليلها. وعلى الرغم من أن تدريب أولئك المساعدين بشكل جيد على القيام بالأعمال المطلوبة منهم قد يساعد على التخفيف من حدة هذه المشكلة إلا أن إمكانية الضبط والرقابة والدقة قد تضعف مع ازدياد حجم البيانات والجهد المطلوب لجمعها وتحليلها.

٣-التجانس التام في خصائص مجتمع الدراسة الأصلي: فهناك بعض أنواع الأبحاث التي تكون فيها عناصر مجتمع الدراسة الأصلي متجانسة بشكل كبير وبالتالي فان النتائج نفسها يتم الحصول عليها سواء أجريت الدراسة على كامل المجتمع أو على أجزاء منه. ومن الأمثلة الواضحة في هذا المجال فحص الدم، فسواء تم أجراء الفحص على عينة من دم الشخص أو على كامل دمه فان

النتائج ستكون واحدة. وبالتالي لا تكون هناك ضرورة في مثل هذه الحالة لإجراء الدراسة على كامل المجتمع الأصلي.

٤-عدم إمكانية إجراء الدراسة على كامل عناصر المجتمع الاصلي: ففي بعض أنواع الأطعمة المنتجة كالألبان والمشروبات كالعصير وبعض السلع الكهربائية كالتلفاز تقوم معظم المصانع باختيار عينات من الإنتاج بشكل دوري ويتم فحص تلك العينات للتأكد من سلامتها ومطابقتها للمواصفات المحددة. كما تقوم معظم الدول بإجراء فحوصات على عينات يتم اختيارها من منتجات بعض أنواع المصانع أو المنتجات المستوردة. وفي مثل هذه الحالات قد يكون من غير المجدي أن يتم إجراء الدراسة أو الفحص على كامل المنتجات نظراً لان الوحدات التي تخضع للفحص تصبح غير صالحة وبالتالي لا يمكن بيعها لاحقاً.

٥-عدم إمكانية حصر كامل عناصر مجتمع الدراسة الأصلي: فهناك العديد من الدراسات التي لا يمكن فيها حصر كامل عناصر مجتمع الدراسة الأصلي. ومن الأمثلة على ذلك دراسة المدمنين على المخدرات فقد لا تتوافر معلومات عن كامل المدمنين في الدولة أو قد تكون المعلومات سرية ولا يمكن الإباحة بها عن هذه الفئة. ومن الأمثلة الأخرى على هذه الحالة إجراء دراسة عن المستثمرين الذين يستخدمون التقارير السنوية المصدرة من الشركات في قراراتهم الاستثمارية، فهنا قد يكون من الصعب حصر كامل المستثمرين الذين يستخدمون التقارير السنوية للشركات. وبالتالي يكون الباحث مجبراً في مثل هذه الحالة على اختيار عينة لاجراء الدراسة عليها.

أنواع العينات

هناك اكثر من طريقة يمكن استخدامها لاختيار العينة موضوع الدراسة، ويعتبر نوع العينة المختارة من الأمور الهامة التي يجب على الباحث أن يوليها اهتماماً خاصاً. وبشكل عام لا يوجد طريقة مثلى يمكن تفضيلها على غيرها من

الطرق، فلكل طريقة من طرق اختيار العينات مزاياها كما أن لها بعض المحـــاذير، وما قد يفضل طريقة على غيرها هو طبيعة البحث وظروف الباحث وطبيعة مجتمع الدراسة. فهناك بعض الأبحاث التي تقتضي فيها طبيعة الدراسة وموضوعها تفضيل استخدام نوع معين من العينات على غيرها، كما أن ظـــروف البـاحث وإمكاناتــه المادية وما يتوافر لديه من وقت لإجراء البحث قد تفضل نوعاً معيناً مــن العينـــات على غيرها. واخيراً فإن طبيعة مجتمع الدراسة قد تحبذ أو تجعل نوعاً معينـــاً مــن العينات مفضلاً على غيره.

وبشكل عام تقسم العينات الى مجموعتين رئيستين هما :

١- العينات الاحتمالية Probability Sample

٢- العينات غير الاحتمالية Non-probability Sample

العينات الاحتمالية : وفيها يتم اختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية بحيث يعطى لكل عنصر من عناصر مجتمع الدراسة فرصة للظهور في العينة مع عدم الضرورة بان تكون فرصة الظهور متساوية لكل عنصر، إلا أن فرصة الظهور تكون لكل عنصر معروفة ومحددة مسبقاً.

العينات غير الاحتمالية : وفيها يتم اختيار عينة الدراسة بشكل غير عشوائي وبحيث يتم مقدماً استثناء بعض عناصر الدراسة من الظهور في العينة لأسباب معينة منــها عدم توافر المعلومات المطلوبة للدراسة لدى تلك العناصر، أو لاستحالة الوصـــول لتلك العناصر، أو لارتفاع تكلفة الحصول على المعلومات المطلوبـــة فيمـا إذا تــم اختيار العينة بشكل عشوائي بالاضافة الى كبر حجم مفـــردات مجتمــع الدراســة وبخاصة فيما يتعلق بالدراسات المرتبطة بالانماط السلوكية والشرائية للمستهلكين أو الأسر.

أنواع العينات العشوائية

يمكن تقسيم العينات العشوائية الى أربعة أنواع هي :

أ - العينة العشوائية البسيطة : Simple Random Sampling (SRS)

ب - العينة المنتظمة : Systematic Sampling

جـ - العينة الطبقية : Stratified Sampling

د - العينة العنقودية : Cluster Sampling

العينة العشوائية البسيطة

يتطلب استخدام هذه الطريقة ضرورة حصر كامل العناصر التي يتكون منها مجتمع الدراسة الأصلي ومعرفتها ليتم لاحقاً الاختيار من بين تلك العناصر. فمثلاً إذا كانت الدراسة تتعلق بالمستثمرين في سوق عمان المالي فإن استعمال طريقة العينة العشوائية البسيطة يتطلب أن يتوافر لدى الباحث قائمة مفصلة ودقيقة بجميع المستثمرين في السوق ليتم الاختيار من بينهم.

وبموجب هذه الطريقة يعطى لكل عنصر من عناصر مجتمع الدراسة الأصلي فرصة الظهور نفسها في العينة المختارة، وتكون فرصة الظهور لكل عنصر معروفة ومحددة مسبقاً. فمثلاً إذا كان عدد عناصر مجتمع الدراسة الأصلي ٣٠٠ عنصر وتقرر اختيار عينة عدد مفرداتها ٣٠ مفردة فان احتمالية ظهور كل عنصر في العينة المختارة سيكون ١٠% (٣٠٠/٣٠).

وهناك وسائل عدّة يمكن استخدامها لتحديد مفردات العينة المختارة بموجب هذه الطريقة منها :

- استخدام جداول الأرقام العشوائية وهي جداول معدة خصيصاً لهذه الغاية ويتم من خلالها تحديد المفردات التي ستدخل في عيّنة الدراسة.

- استخدام الدواليب كالتي تستخدم في السحب على جوائز اليانصيب.
- إعطاء أرقام متسلسلة لعناصر المجتمع الأصلي ووضع كل رقم في ورقة منفصلة في وعاء أو كيس ثم سحب العدد المطلوب من الوعاء وبشكل عشوائي.

تتميز العينة العشوائية البسيطة ببساطة تطبيقها واستعمالها، كما تتميز بـأن نتائجها تكون قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة الأصلي إذا كان حجم العينة كبيراً نسبيا.

أما مآخذ هذه الطريقة (Dillon and Others, 1987) فتتمثل بـ :

١-صعوبة تطبيقها في بعض الأنواع من الأبحاث التي لا يمكن حصر جميع عناصر مجتمع الدراسة الأصلي فيها.

٢-ارتفاع تكلفة استخدامها في بعض الأبحاث التي تكون فيها عناصر مجتمع الدراسة منتشرة في مناطق جغرافية متباعدة. ففي مثل هذه الحالة قد يدخل ضمن العينة المختارة أفراد يقطنون في مناطق مختلفة بعيدة عن منطقة إقامة الباحث مما قد يكلف الباحث نفقات وجهداً عالياً للوصول لأولئك الأفراد وبخاصة إذا كانت المقابلة أو الملاحظة هي الوسيلة المستخدمة لجمع البيانات .

٣-احتمالية عدم تمثيل العينة لبعض شرائح مجتمع الدراسة الأصلي. ففي حالة صغر حجم العينة ووجود اختلافات عدّة بين عناصر مجتمع الدراسة الأصلي فان شرائح العينة المختارة قد لا تمثل جميع قطاعات المجتمع الأصلي. فمثلاً إذا كانت الدراسة تتعلق بأصحاب المهن الحرة من أطباء ومهندسين ومدققين... الخ وكان حجم العينة ٢٠ مفردة فقد يحدث أن لا يدخل ضمن العينة أي طبيب مثلاً وبالتالي تكون العينة في هذه الحالة لا تشتمل على أيّة مفردة من الأطباء وعليه تصبح غير ممثلة للمجتمع الأصلي.

العينة المنتظمة

في هذا النوع من العينات يتم حصر عناصر مجتمع الدراسة الأصلي ثم يعطى كل عنصر رقماً متسلسلاً. ثم تقسم عدد عناصر المجتمع الأصلي على عدد أفراد العينة المطلوبة فينتج رقم معين هو الفاصل بين كل مفرده يتم اختيارها في العينة والمفردة التي تليها. بعد ذلك يتم اختيار رقم عشوائي ضمن الرقم الذي تم حسابه في الخطوة السابقه. ويكون أفراد العينة هم أصحاب الأرقام المتسلسلة التي تفصل بين الرقم العشوائي المختار والترتيب الذي يليه.

* مثال : صف فيه ٤٥ طالب يمثلون مجتمع الدراسة الأصلي. نريد اختيار عينه عددها ٩ طلاب وباسلوب العينة المنتظمة.

نقوم اولاً بقسمة عدد عناصر المجتمع الأصلي (٤٥) على عدد أفراد العينة المطلوب (٩) فيكون الناتج ٥ ، بعدها نختار رقماً عشوائياً ضمن الأرقام من ١ الى ٥ . لنفرض أننا اخترنا الرقم ٣ فيكون هو رقم المفردة الأولى ثم نضيف ٥ فيصبح الرقم التالي ٨ فيكون ذلك هو رقم المفردة الثانية في العينة يليه الرقم ١٣ ثم ١٨ وهكذا ...

- عيوب هذه الطريقة تتمثل في انه إذا كان الرقم الأول المختار في العينة متحيزا فقد تصبح العينة كلها متحيزة (Sekarana 1992) ، مثال على هذا التحيز هو ترقيم البيوت في الدول ألا جنبيه. لنفترض أننا نريد دراسة أثر الضوضاء على الأفراد في البيوت وقمنا باختيار البيوت المرقمة بالرقم ١٠ ومضاعفاتها (١٠ ، ٢٠ ، ٣٠ ....). من الممكن أن تكون جميع البيوت المختارة تقع على زاوية الشارع وفي هذه الحالة ستكون العينة متحيزة وكذلك النتائج لأن البيوت التي تم اختيارها ضمن العينة في هذه الحالة ستعاني كلها من الضوضاء.

العينة الطبقية

في هذا النوع من العينات يتم تقسيم مجتمع الدراسة الأصلي الى طبقات أو فئات معينة وفق معيار معين ويعتبر ذلك المعيار من عناصر أو متغيرات الدراسة الهامة. بعد ذلك يتم اختيار عينة من كل فئة أو طبقة بشكل عشوائي وبشكل يتناسب مع حجم تلك الفئة في مجتمع الدراسة الأصلي. ولتوضيح هذا النوع من العينات سنورد المثال التالي:

لنفترض أن أحد الباحثين يود إجراء دراسة حول طلاب كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعة الأردنية وكان حجم العينة المطلوب لغايات الدراسة هو ٥٠ طالباً وكان لتخصص الطالب دور هام في موضوع الدراسة، ففي هذه الحالة وحتى يضمن الباحث تمثيل العينة للتخصصات المختلفة في الكلية فقد يلجأ الى استخدام العينة الطبقية. الجدول التالي يبين أعداد الطلبة في الأقسام المختلفة وعدد مفردات العينة الواجب اختيارها من كل قسم :

التخصص	عدد الطلبة	النسبة المئوية	عدد العينة المختارة
قسم المحاسبة	٦٠٠	٢٤%	١٢
قسم إدارة الأعمال	٥٠٠	٢٠%	١٠
قسم الإدارة العامة	٤٥٠	١٨%	٩
قسم الاقتصاد	٤٥٠	١٨%	٩
قسم السياسة	٥٠٠	٢٠%	١٠
المجموع	٢٥٠٠	١٠٠%	٥٠

نلاحظ من الجدول اعلاه انه تم توزيع العينة على التخصصات الخمسة، وبحسب حجم أعداد الطلبة في كل تخصص. وكما يظهر بالجدول فإن عدد الطلبة في العينة من قسم المحاسبة سيكون ١٢ طالباً (٦٠٠/٢٥٠٠ × ٥٠) و ١٠ طلاب من قسم الاقتصاد و ٩ طلاب من قسم الإدارة العامة و ٩ طلاب من قسم الاقتصاد و ١٠ طلاب من قسم السياسة. ثم يتم بعد ذلك اختيار العدد المطلوب من كل قسم إما بطريقة العينة العشوائية البسيطة أو بطريقة العينة المنتظمة.

تجدر الإشارة الى أن وجود اكثر من متغير أو عامل هام في الدراسة قد يجعل اختيار العينة الطبقية يتم على مراحل. ففي المثال السابق لو افتراضنا انه بالإضافة للتخصص كان للجنس دور هام ايضاً في موضوع الدراسة، ففي هذه الحالة يتم في المرحلة التالية وبعد تحديد عدد الطلبة الذين سيتم اختيارهم من كل تخصص تحديد عدد كل من الطلبة الذكور والطلبة الإناث ضمن كل تخصص. فإذا افتراضنا أن نسبة الإناث في قسم المحاسبة كانت ٣٠% ونسبة الذكور ٧٠% فإن عدد الطلبة الإناث في العينة من قسم المحاسبة سيكون ٤ طالبات (١٢ × ٣٠%) أما عدد الذكور فسيكون ٨ طلاب (١٢×٧٠%). مع ملاحظة انه يتم تقريب الناتج لانه من غير المنطق أن يكون عدد العينة ٣,٦ طالبة.

وهناك بعض الحالات التي يكون فيها حجم بعض الفئات صغيراً نسبياً مقارنة مع باقي الفئات في مجتمع الدراسة الأصلي، وفي هذه الحالة فقد يتم الخروج عن قاعدة التمثيل النسبي لكل فئة إذ يمكن للباحث أن يزيد من عدد مفردات العينة للفئات الصغيرة وذلك على حساب عدد مفردات الفئات الكبيرة. ففي المثال السابق لو كانت نسبة الإناث في قسم السياسة ١٠% فإن عدد الإناث في العينة من هذا القسم سيكون طالبة واحدة فقط (١٠% × ١٠)، وبالتالي قد يشعر الباحث أن مفردة واحدة غير كافية لتمثيل الطالبات وبالتالي يلجأ الى زيادة العدد الى ٣ أو ٤ طالبات.

تتميز العينة الطبقية بأنها تضمن تمثيلاً لجميع فئات مجتمع الدراسة الاصلي أو شرائحه، إلا أنها تتطلب أحياناً جهداً وتكلفة عالية من الباحث كما تتطلب ضرورة معرفة وحصر عدد عناصر كل فئة أو شريحة في مجتمع الدراسة الأصلي.

العينة العنقودية

العينة العنقودية هي النوع الرابع من انواع العينات الاحتمالية وفيها يلجأ الباحث الى تحديد العينة أو اختيارها ضمن مراحل عدّة. ففي المرحلة الاولى يتم تقسيم مجتمع الدراسة الاصلي الى شرائح او فئات بحسب معيار معين ومن ثم يتم اختيار شريحة او اكثر بطريقة عشوائية، وبالنسبة للشرائح التي لم تقل ضمن الاختيار في هذه المرحلة فانه يتم استبعادها من العينة نهائياً. في المرحلة الثانية يتم تقسيم الشرائح التي وقع عليها الاختيار في المرحلة السابقة الى شرائح او فئات جزئية اخرى ثم يتم اختيار شريحة او اكثر منها بطريقة عشوائية ايضاً، وهكذا يستمر الباحث حتى يتم الوصول الى الشريحة النهائية التي يقوم بالاختيار منها وبشكل عشوائي عدد مفرادات العينة المطلوبة. ولتوضيح هذه الطريقة نورد المثال التالي:

يريد احد الباحثين دراسة العلاقة بين مستوى دخل الفرد في الاردن ومستوى ادخاره، فإذا تقرر استخدام العينة العنقودية لاختيار عينة الدراسة فقد يتم تقسيم المملكة الى محافظات ثم يتم اختيار محافظة او اكثر منها وبشكل عشوائي. وعلى افتراض انه وقع الاختيار هنا على محافظة الكرك ففي هذه الحالة يجري استبعاد باقي المحافظات الاخرى من الدخول في العينة لاحقاً أي تنحصر عينة الباحث بمحافظة الكرك، حيث يتم اختيار العينة المطلوبة من هذه المحافظة بطريقة العينة العشوائية البسيطة او المنتظمة.

نلاحظ ان العينة العنقودية توفر على الباحث الكثير من الوقت والتكلفة والجهد فبدلاً من اختيار الباحث لعينته من مختلف مناطق المملكة تم حصرها

بموجب هذه الطريقة في محافظة او منطقة واحدة فقط. ويستطيع الباحث بموجب هذه الطريقة ان يحصر عينته بشكل اكثر تحديداً اذا اراد ذلك عن طريق تقسيم محافظة الكرك الى مناطق، مثل المنطقة الشمالية والجنوبية والشرقية والغربية ثم يختار إحدى المناطق بطريقة عشوائية ومن ثم يختار عينته من ضمن المنطقة التي وقع عليها الخيار في الخطوة الاخيرة.

تتميز العينة العنقودية، وكما بينا اعلاه، بتوفير كثير من الجهد والوقت والتكلفة على الباحث، الا انه يؤخذ عليها احتمالية عدم تمثيلها لمجتمع الدراسة الاصلي وبخاصة في حالة عدم تجانس مجتمع الدراسة الاصلي. ففي المثال السابق اذا كان هناك اختلاف جوهري بين المحافظات من حيث دخول الافراد وادخاراتهم في كل محافظة فقد تكون عملية اختيار إحدى المحافظات متحيزة ولا تمثل مجتمع الدراسة الاصلي وبالتالي يصبح تعميم نتائجها على المحافظات الاخرى غير ممكن. بناء عليه يتوجب على الباحث التأكد من هذه الحقيقة في حالة استعماله لهذه الطريقة من العينات.

العينات غير الاحتمالية

تتصف العينات غير الاحتمالية بان عناصر مجتمع الدراسة الاصلي فيها لا تعطى الفرصة نفسها بالظهور في العينة، وبناء على ذلك لا يمكن تحديد نسبة احتمال ظهور كل عنصر في العينة بشكل مسبق. وهذا بدوره لا يعني ان العينات غير الاحتمالية لا تمثل مجتمع الدراسة الاصلي او انها تتصف بالضعف ولا يمكن الاعتماد عليها لتعميم نتائجها على المجتمع الاصلي بل على العكس من ذلك وكما يشير Dillon و Madden و Firtle (١٩٩٢) فقد تكون العينات غير الاحتمالية وفي بعض انواع البحوث ممثله لمجتمع الدراسة الاصلي وتعطي نتائج جيدة وتخدم اهداف البحث بشكل افضل من العينة العشوائية وذلك اذا تم اختيارها بشكل دقيق.

من اهم انواع العينات غير الاحتمالية ما يلي :

العينات الملائمة : Convenience Samples

العينات الحكمية او التقديرية : Judgmental Samples

العينات الحصصية : Quota Samples

العينات الملائمة

في هذا النوع من العينات يعطى لعناصر مجتمع الدراسة الاصلـــي حريـــة الاختيار في المشاركة في الدراسة ولا يكون هناك تحديد مسبق لمن سيدخل ضمـــن العينة، بل يتم الاختيار بناء على اول مجموعة يقابلها الباحث وتوافق على المشاركة في الدراسة حيث يختار منها عدد مفرادات العينة المطلوبة ولكن بشـــروط محـــددة تضمن تمثيلا معقولا لمجتمع الدراسة. فمثلاً اذا اراد باحث دراسة بعض المتغـيرات الخاصة بالمستثمرين في السوق المالي واراد اختيار عينة مؤلفة من ٥٠ مســـتثمراً فقد يقوم بزيارة للسوق المالي ويجري الدراسة على اول ٥٠ مستثمراً يتم مقابلتـــهم في السوق وممن يكون لديهم الرغبة في المشـــاركة بالدراســـة وممـــن يتصفـــون بخصائص محددة كحجم التعامل، ونوعية التعامل بالاضافـــة الـــى توافـــر بعـــض الخصائص الديموغرافية الاخرى.

يتميز هذا النوع من العينات بالسهولة في اختيار عينة الدراسة وانخفـــاض التكلفة والوقت والجهد المبذول من الباحث. كما يتميز بســـرعة الوصـــول لافـــراد الدراسة والحصول على النتائج، لذا يشيع استخدامة من قبل الشركات التي ترغـــب في تعرّف اراء الجمهور حول بعض السلع او الخدمات التي تقدمها وبخاصة عنـــد طرح السلعة او الخدمة الى السوق لاول مرة. الا ان هذا النوع من العينات قـــد لا يكون ممثلاً لخصائص او اراء مجتمع الدراسة الاصلي، لذا يجب الانتباه والحذر في تعميم النتائج التي يتم الحصول عليها على مجتمع الدراسة الاصلي.

العينات المقصودة او الهدفية

العينات المقصودة هي العينات التي يتم انتقاء افرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظراً لتوافر بعض الخصائص في اولئك الافراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من الامور الهامة بالنسبة للدراسة. كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البينات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة الاصلي. فمثلاً اذا اراد باحث دراسة اراء القراء حول صحيفة معينة فعليه في هذه الحالة اختيار عينة من قبل الافراد الذين لديهم بعض الاطلاع على ما ينشر في تلك الصحيفة، لانه من غير المنطق ان يضمن دراسته افراداً لا يطلعون على الصحيفة المذكورة.

العينات الحصصية

تشبه العينات الحصصية العينات الطبقية من حيث المراحل الاولى في التحديد حيث يتم تقسيم مجتمع الدراسة الاصلي الى فئات او شرائح ضمن معيار معين ثم يتم بعد ذلك اختيار العدد المطلوب من كل شريحة بشكل يتلاءم وظروف الباحث. فمثلاً اذا اراد باحث دراسة اراء المواطن الاردني حول رفع اسعار الخبز في الاردن تطبيق ضريبة المبيعات في الاردن واراد اختيار عينة تتكون من ١٠٠٠ مفردة فقد يتم تقسيم مناطق المملكة الى محافظات ثم تحدد حجم العينة لكل محافظة بناء على حجم السكان الاصلي بكل محافظة، بعد ذلك يقوم الباحث باختيار افراد العينة من كل محافظة بشكل غير عشوائي وذلك عن طريق النزول مثلاً الى الاماكن العامة واجراء الدراسة على من يقابلهم الباحث من افراد وضمن العدد المخصص.

تحديد حجم العينة المختارة

يعتبر تحديد عدد مفردات العينة من الامور الهامة جداً التي على الباحث ان يوليها أهمية خاصة. فصغر حجم العينة قد يجعلها غير ممثلة لمجتمع الدراسة الاصلي، وبالمقابل فإن زيادة حجم العينة بشكل كبير يكون مكلفاً ويتطلب من الباحث الكثير من الوقت والجهد. وبشكل عام لا يوجد عدد محدد او نسبة مئوية معينة من حجم مجتمع الدراسة الاصلي يمكن تطبيقة على جميع الدراسات، فهناك العديد من العوامل التي سنأتي على توضيحها، تكون ذات اثر في تحديد حجم العينة المطلوب. وتفضل بشكل عام حجم العينة الكبير نسبياً على العينة الصغيرة.

وهناك العديد من العوامل التي تسهم في تحديد ما اذا كان يتوجب على الباحث زيادة حجم العينة او الاقتصار على عينة صغيرة نسبياً. ومن اهم هذه العوامل ما يلي :

١-مستوى درجة الدقة والثقة في النتائج التي يسعى الباحث الى تحقيقها: ذلك أنه من الصعب في معضم الاحيان ان تكون النتائج التي يحصل عليها الباحث باستخدام العينات مطابقة للنتائج الفعلية في حالة دراسة كامل مجتمع الدراسة الاصلي. فنتائج العينات قد تكون قريبة من النتائج الفعلية وليست مشابهة لها تماماً. وكلما كان الباحث راغباً في الحصول على نتائج اكثر دقة وثقة كلما توجب عليه زيادة حجم العينة المختارة.

ويقصد بدرجة الدقة مدى دقة نتائج العينة وقربها مع النتائج الفعلية فقد تكون دقة النتائج ٨٠% او ٩٠% مثلاً الا انه من الصعب الحصول على نتائج ذات دقة ١٠٠%. فمثلاً اذا اراد باحث دراسة مبيعات الشركات المدرجة في السوق المالي وقام باختيار ٢٥ شركة لاجراء الدراسة عليها فقد تظهر نتائج العينة المختارة ان متوسط مبيعات الشركات هي ٢,٥ مليون دينار بينما قد تكون متوسط المبيعات الفعلية لجميع الشركات ٢,٧ مليون دينار وهنا كلما كانت

نتائج العينة قريبة من النتائج الفعلية كلما زادت درجة الدقـــة. امـــا المقصـــود بدرجة الثقة فهي مدى احتمالية عدم تطابق نتائج الدراسة مع النتــائج الفعليــة، فمثلاً درجة ثقة ٩٥% تعني ان هناك احتمالاً مقداره ٥% في عدم صحة نتائج البحث ودقتها وتطابقها مع الواقع الفعلي.

٢- درجة التعميم التي ينشدها الباحث من نتائج بحثة: فكلما ازدادت حاجة البـــاحث ورغبته بان تكون نتائج بحثة قابلة للتعميم بشكل كبير علـــى مجتمـــع الدراســـة الاصلي كلما توجب عليه زيادة حجم العينة المختارة.

٣- مدى التجانس او التباين في خصائص مجتمع الدراسة الاصلي: فكلمـــا كـــانت خصائص المجتمع الاصلي متجانسة كلما كان حجم العينـــة المطلوبـــة صغـــيراً نسبياً. اما في حالة وجود اختلافات جوهرية هامة وعديدة بيـــن افـــراد مجتمـــع الدراسة الاصلي أو مشاهداته فإن ذلك يتطلب من الباحث ضرورة زيادة حجـــم العينة المختارة حتى يضمن تمثيل العينة لمختلف الافراد والحوادث التي يتكـــون منها المجتمع الاصلي. فمثلاً في حالة فحص الدم ونظراً للتجانس الواضح والتــام فانه يكتفى بعينة صغيرة نسبياً لاجراء الفحص وتكون النتائج مشابهة تماماً لعملية فحص كامل دم المريض.

٤- حجم مجتمع الدراسة الاصلي: كلما زاد عدد عناصر مجتمع الدراسة الاصلـــي أو مشاهداته كلما زاد حجم العينة المطلوبة والعكس صحيح. فمثلاً اذا كان عـــدد عناصر مجتمع الدراسة الاصلي ٣٠٠ عنصر فان عينة عددها ٦٠ مفـــردة قـــد تكون كافية لاجراء الدراسة عليها اما اذا كان عدد عنـــاصر مجتمـــع الدراســـة الاصلي ٢٠٠٠٠٠ عنصر فهذا يتطلب زيادة حجم العينة المختارة الـــى ٢٠٠٠ مفردة مثلاً، مع ملاحظة ان نسبة العينة الى مجتمع الدراسة الاصلي تقـــل كلمـــا زاد حجم المجتمع الاصلي. فنلاحظ ان نسبة العينة في الحالة الاولى هـــي ٢٠% (٣٠٠ ÷ ٦٠) بينما تبلغ في الحالة الثانية ١% (٢٠٠٠٠٠ ÷ ٢٠٠٠).

وقد اورد Uma Sekaran (١٩٩٢) النقاط التالية التي يمكن الاسترشاد بـها من اجل تحديد حجم العينة المطلوب :

أ - ان حجم العينة الذي يتراوح بين ٣٠ الى ٥٠٠ مفردة يُعدّ ملائماً لمعضم انواع الابحاث.

ب - عند استخدام العينة الطبقية أي تقسيم المجتمع الاصلي الى طبقات مثل: ذكـور واناث، علمي وادبي وتجاري.... الخ فان حجم العينة لكل فئة يحب ان لا يقل عن ٣٠ مفردة.

ج - في حالة استخدام الانحدار المتعدد او الاختبارات المماثلة له فان حجم العينـة يجب ان يكون اضعاف متغيرات الدراسة ويفضل هنا ان يكون حجم العينـة ١٠ اضعاف متغيرات الدراسة. فمثلاً اذا احتوت الدراسة علـى ٦ متغـيرات لاجراء التحليل عليها فانه يفضل ان لا يقل حجم العينة هنا عن ٦٠ مفردة.

د - في بعض انواع الابحاث التجريبية التي يكون فيها حجم الضبط والرقابة عالياً فان حجم عينة مقداره ١٠ الى ٢٠ مفردة قد يكون مقبولاً.

هذا وقد اورد Uma Sekaran (١٩٩٢) جدولاً يبيـن فيـه حجـم العينـة المناسب عند مستويات مختلفة من مجتمع الدراسة الاصلـي، وفيمـا يلـي بعـض المقتطفات من ذلك الجدول:

جدول رقم (١)

جدول يبين حجم العينة المناسبة عند مستويات مختلفة

حجم المجتمع الاصلي	حجم العينة المناسب	حجم المجتمع الاصلي	حجم العينة المناسب
١٠	١٠	٥٥٠	٢٢٦
٣٠	٢٨	٦٥٠	٢٤٢
٧٠	٥٩	٩٠٠	٢٦٩
١١٠	٨٦	١١٠٠	٢٨٥
١٧٠	١١٨	٢٠٠٠	٣٢٢
٢١٠	١٣٦	٦٠٠٠	٣٦١
٢٥٠	١٥٢	١٥٠٠٠	٣٧٥
٣٦٠	١٨٦	٧٥٠٠٠	٣٨٢
٤٢٠	٢٠١	١٠٠٠٠٠٠	٣٨٤

Source: Sekaram U. 1992.

طرق التأكد من تمثيل العينة للمجتمع الاصلي

سبق ان ذكرنا ان اختيار العينة بشكل دقيق ومضبوط سيعطي نتائج تكون قريبة جداً من النتائج الفعلية لدراسة كامل مجتمع الدراسة الاصلي. ومن الامثلة الواضحة في هذا المجال الاستطلاع الذي قامت به مجلة New York Times حول الانتخابات الامريكية عام ١٩٧٦ (Babbie, 1979) وقبل اسبوع من موعد الانتخابات الفعلية حيث بين الاستطلاع حصول المرشح جيمي كارتر على ما نسبته ٥١,١% في حين حصل المرشح جرلد فورد على ٤٨,٩% من الاصوات. وعند اجراء الانتخابات الفعلية جاءت مطابقة تماماً لنتائج الاستطلاع حيث حصل جيمي

كارتر على ٥١,١% من الاصوات في حين حصل منافسه على ٤٨,٩% من الاصوات. من خلال هذه الحالة نستنتج مدى التطابق بين نتائج الدراسة وبين النتائج الفعلية في حالة اختيار العينة بشكل مدروس وبحيث تكون ممثلة لمجتمع الدراسة الاصلي.

هناك طريقتان للتأكد من مدى تمثيل العينة للمجتمع الاصلي هما :

١- التوزيع الطبيعي

٢- النزعة المركزية

١ - طريقة التوزيع الطبيعي : هناك العديد من الخصائص والسمات مثل الطول والذكاء والعمر التي تتخذ شكل التوزيع الطبيعي، بمعنى ان اغلبية الافراد او المشاهدات تتركز في منطقة الوسط ويتوزع اقلية من الافراد على الطرفين. فمثلا نلاحظ ان متوسط الاعمار يتراوح بين ٦٠-٧٥ سنة تقريبا لكن نجد اقلية من الافراد تعمر مدة تزيد على ال ٧٥ سنة واقلية اخرى لا تصل اعمارها إلى ٦٥ سنة. ومثل هذه الحالات تنطبق على الاوزان ومستوى الذكاء، كما يمكن ان تنطبق على بعض الامور المالية الاخرى. فنلاحظ مثلا تقارب متوسط ارباح الشركات التي تعمل في مجال الصناعة نفسه وبالحجم نفسه في حين نلاحظ اقلية من الشركات تحقق أرباحا تزيد بشكل ملحوظ على هذا المستوى كما نلاحظ اقلية اخرى تحقق أرباحا تقل عن مستوى الارباح العادية للشركات.

ويتخذ التوزيع الطبيعي شكل الجرس ويكون ما نسبته تقريبا ٦٨% من المشاهدات تقع ضمن انحراف معياري واحد عن الوسط الحسابي للمشاهدات وحوالي ٩٥% من المشاهدات تقع ضمن انحرافين معياريين عن الوسط الحسابي وحوالي ٩٩% من المشاهدات تقع ضمن ٣ انحرافات معيارية عن الوسط الحسابي.

وللتأكد من تمثيل العينة للمجتمع الاصلي باتباع طريقة التوزيع الطبيعي يتم تحديد توزيع العينة المختارة فإذا كان توزيع العينة طبيعياً فإن ذلك يدل على ان العينة ممثلة لمجتمع الدراسة الاصلي اما اذا كان التوزيع غير طبيعي فهذا يعني وجود تحيز باختيار العينة وبالتالي تكون العينة غير ممثلة للمجتمع الاصلي (Sekaran, U. 1992).

٢- <u>طريقة النزعة المركزية</u> : يتم استخدام هذه الطريقة كبديل لطريقة التوزيع الطبيعي في الحالات التي يكون فيها مجتمع الدراسة الاصلي لا يتخذ توزيعاً طبيعياً، فهناك بعض الحالات التي يكون فيها توزيع خصائص مجتمع الدراسة الاصلي موزعاً توزيعاً غير طبيعي. ففي كثير من دول العالم الثالث تكون دخول معظم الافراد فيها متدنية وبالتالي لا تتخذ توزيعاً طبيعياً. في مثل هذه الحالات يتم اللجوء الى استخدم بعض مقاييس النزعة المركزية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري حيث يتم ايجاد قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري مثلاً للعينة المختارة وتقارن النتائج مع الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكامل مجتمع الدراسة الاصلي فإذا كانت النتائج متقاربة تكون العينة ممثلة للمجتمع الاصلي، اما في حالة وجود اختلافات جوهرية فإن ذلك يدل على تحيز في العينة المختارة وتكون النتائج في هذه الحالة غير قابلة للتعميم على المجتمع الاصلي.

ويشترط لاستخدام هذه الطريقة توفر بيانات عن مقاييس النزعة المركزية للمجتمع الاصلي حيث تكون تلك البيانات منشورة في العادة في احصائيات او مجلات متخصصة. فمثلاً اذا كانت الدراسة تتعلق بالشركات المدرجة في سوق عمان المالي واختار الباحث عينة مكونة من ٣٠ شركة واراد التأكد من تمثيل العينة للمجتمع الاصلي فقد يقوم بايجاد متوسط مبيعات الشركات التي تم اختيارها ضمن العينة ويقارن ذلك مع متوسط مبيعات جميع الشركات المدرجة في السوق المالي.

ويتم الحصول على مبيعات جميع الشركات المدرجة في السوق عن طريـق دليل الشركات الذي يتم اصداره دورياً من قبل ادارة السوق المالي حيـث يتضمـن ذلك الدليل معلومات عدّة منها مبيعات الشركات السنوية وارباحها وعدد المسـاهمين لكل شركة وغيرها من المعلومات.

أسئلة للمناقشة

١. حدد المقصود بما يلي :

- العينة
- مجتمع الدراسة الاصلي
- المفردة
- العنصر

٢. ما الاسباب التي تدفع الباحث الى استخدام العينة في دراستة بدلاً من اجراء الدراسة على كامل مجتمع الدراسة الاصلي؟

٣. ما اهم مزايا استخدام العينة الطبقية وعيوبها؟

٤. كان عدد الشركات المدرجة في سوق عمان المالي خلال عام ١٩٩٦ ١٣٠ شركة مقسمة بحسب القطاعات كما يلي:

القطاع	عدد الشركات
قطاع البنوك والشركات المالية	١٨
قطاع التأمين	١٥
قطاع الخدمات	٣٢
قطاع الشركات الصناعية	٦٥

يريد أحد الباحثين اختيار عينة عدد مفرداتها ٢٥ شركة لإجراء دراسة عليها. بافتراض أن للقطاع الذي تنتمي إليه الشركة دوراً هاماً في موضوع الدراسة

وتقرر استخدام طريقة العينة الطبقية ، المطلوب تحديد عدد الشركات المختـارة من كل قطاع؟

٥. ان النتائج التي يتم الحصول عليها باستخدام العينات غير الاحتمالية تعتبر غـير ممثلة لمجتمع الدراسة الاصلي وبالتالي لا يمكن تعميمها. ناقش ذلك؟

٦. ما العومل الرئيسة التي تؤخذ بعين الاعتبار عند تحديد حجم العينة المطلوبة؟

٧. ما العلاقة بين درجة الدقة والثقة التي يسعى الباحث الى تحقيقها من نتائج بحثـة وبين حجم العينة المختارة؟

٨. ما الطرق التي يمكن من خلالها التأكد من تمثيل العينة للمجتمع الاصلي؟

٩. ما المقصود بالتوزيع الطبيعي وكيف يمكن استخدامه للتأكد من تمثيـل العينـة للمجتمع الاصلي؟

١٠. ما الفرق بين العينة المنتظمة والعينة الطبقية؟



الفصل السادس

تجهيز البيانات وتحليلها

- الأهداف التدريسية:

١- اتقان مهارة تدقيق البيانات، ومراجعتها، وترميزها.

٢- تعرف عمليات ادخال البيانات الى الحاسوب.

٣- تعرف عمليات التحليل الاحصائي ومقاييسها الأساسية ومقاييس اختبار الفرضيات.

- المحتويات:

١. تمهيد
٢. تدقيق البيانات ومراجعتها
٣. ترميز الاجابات
٤. إدخال البيانات للحاسوب
٥. التحليل الإحصائي
   - الأساليب الإحصائية الوصفية
   - مقاييس النزعة المركزية
   - مقاييس التشتت
   - مقاييس اختبار الفرضيات
٦. أسئلة للمناقشة



الفصل السادس

تجهيز البيانات وتحليلها

تمهيد

بعد قيام الباحث بتجميع البيانات بطريقة الاستبانة او المقابلة او الملاحظة تأتي الخطوة التالية وهي عملية تجهيز البيانات واعدادها لغايات التحليل الاحصائي ليتم الوصول الى نتائج البحث. ويلجأ معظم الباحثون في الوقت الحاضر الى استخدام الحاسوب للمساعدة في عملية التحليل نظراً لما يوفره ذلك للباحث من توفير للوقت والجهد وسهولة ودقة في استخراج النتائج. ومن اهم البرامج الاحصائية التي تستخدم في هذا المجال برنامج الـ SPSS وبرنامج الـ SASS.

سيتم في هذا الفصل استعراض كيفية تجهيز البيانات لغايات التحليل وتدقيقها وكيفية ترميز الاجابات لغايات ادخالها للحاسوب. كما سيتم عرض لاهم الطرق الاحصائية التي تستخدم في التحليل وكيفية تفسير النتائج المستخلصة بموجب تلك الطرق.

تدقيق البيانات ومراجعتها:

يتوجب على الباحث عند استلامه لاجابات المبحوثين أو المستقصى منهم القيام بتدقيق تلك الاجابات وذلك قبل الشروع باجراء التحليل اللازم. وقد يتم في هذه المرحلة استبعاد بعض الاستبانات او جزء منها من التحليل، لاسباب سنأتي على ذكرها، وبالتالي تستبعد اجابات تلك الفئة من الدراسة. ويجب ان يتم الاستبعاد لاسباب موضوعية بحتة وبمعزل عن اهداف ذاتية او شخصية من الباحث.

ومن الامور التي يتم التركيز عليها وتدقيقها في هذه المرحلة ما يلي :

١- مدى توخي الدقة من المبحوث في اجاباته: فهناك العديد من الحالات التي يظهر للباحث عدم صحة اجابات المبحوث عن بعض الاسئلة نظراً للتناقض في اجاباته. فمثلاً قد يجيب المبحوث عن السؤال التالي بالنفي:

" هل تقوم مؤسستكم بالتصدير للخارج ؟ "

ثم يجيب المبحوث نفسه بوضع قيمة معينة للصادرات عند اجابته عن السؤال التالي:

" ما مقدار الصادرات التي تمت من قبل مؤسستكم في العام الماضي ؟ "

من خلال تدقيق هذين السؤالين نلاحظ تناقضاً واضحاً في اجابات المبحوث، وبالتالي فان اجابة احد السؤالين ستكون غير صحيحة. ويتم معالجة مثل هذه الحالات بإحدى الطرق التالية:

- اذا كان المبحوث معروفاً لدى الباحث يتم الاتصال به ويستفسر منه عن حقيقة الوضع والاجابات السليمة.
- اما اذا كان المبحوث غير معروف كما هو الحال في كثير من الحالات التي يترك فيها للمبحوث حرية كتابة اسمه فهنا اما ان يقدر الباحث الاجابة الصحيحة من خلال اجابات المبحوث عن بعض الاسئلة الاخرى ذات الصلة او ان يقوم بالغاء اجابة المبحوث عن الاسئلة موضع الخلاف.

٢- عدم فهم المبحوث لبعض الاسئلة : فقد يدرك الباحث ومن خلال تحليله لاجابات المبحوث ان الاجابة عن بعض الاسئلة مغايرة للمطلوب من السؤال. مثال ذلك ان يرد سؤال يتعلق بسياسة الشركة فيما يتعلق بالاجور والمكافآت المدفوعة للعاملين، وتأتي الاجابة تعالج سياسة التعيين في الشركة. ومثل هذه الحالات يكون ناتجاً في العادة اما لعدم فهم المبحوث للمقصود من السؤال او لسرعة المبحوث في الاجابة او لاسباب مقصودة من المبحوث حيث يلجأ البعض لهذا الاسلوب للتهرب من الاجابة عن بعض الاسئلة. وفي مثل هذه الحالة يتوجب

على الباحث في حالة عدم قدرته على الرجوع للمبحوث ان يهمل الاجابة عن ذلك السؤال وبالتالي استبعاده من التحليل.

٣- تعبئة الاستبانة من جهة او شخص خلافاً للمطلوب: قد يتم في بعض الحالات ارسال الاستبانة الى جهة او شخص معين الا ان الاجابة تتم من قبل شخص اخر. مثال ذلك ارسال استبانة للاجابة عنها من قبل المدير المالي للشركة، ثم يتبين وعند استلام الاستبانة انه تم تعبئتها من سكرتيرة المدير المالي. في مثل هذه الحالة يترك للباحث حرية التقدير في ما اذا كان الشخص الذي قام بتعبئة الاستبانة قادراً ولديه المعلومات المطلوبة ام لا؟ على الرغم من انه يفضل في مثل هذه الحالة استبعاد الاستبانة من التحليل الاحصائي الذي سيتم لأن تأثيرها سيكون سلبيا على النتائج النهائية للدراسة.

٤- عدم جدية المبحوث في الاجابة عن اسئلة الاستبانة: ويمكن ملاحظة ذلك من خلال اجابات المبحوث المختصرة جداً او من خلال اعطاء المبحوث نفسه الخيار في الاجابة عن جميع الاسئلة المغلقة. كأن يجيب المبحوث عن جميع الاسئلة باختيار الخيار الاخير لكل سؤال مثل غير مهم على الاطلاق، وفي مثل هذه الحالات يترك للباحث عملية تقدير استبعاد الاستبانة من الدراسة ام لا.

٥- ترك بعض الاسئلة فارغة وبدون اجابة: في معضم الابحاث وبخاصة التي يستخدم فيها الاستبانة كأداة لجمع البيانات تترك بعض الاسئلة واحياناً صفحات كاملة بدون اجابة من المبحوث. وقد يعود ذلك لأسباب عِدّة منها:

- السهو من قبل المبحوث في الاجابة عن تلك الاسئلة وبدون قصد.
- عدم فهم المبحوث المقصود من السؤال وبالتالي يتم ترك السؤال بدون اجابة.

- ترك الاجابة عن بعض الاسئلة بشكل مقصود اما لسرية المعلومات المطلوبة من السؤال او لكون الاسئلة شخصية ولا يحبذ المبحوث الاجابة عنها او لحاجة الاسئلة الى جهد وتفكير كبيرين من المبحوث للاجابة عنها.

اما عن كيفية معالجة الاسئلة الفارغة والتعامل معها لغايات التحليل فقد اقترح الكاتب Sekaran Uma (١٩٩٢) الوسائل التالية:

اذا كانت الاسئلة الفارغة تشكل ما نسبته ٢٥% او اكثر من مجموع الاسئلة الكلية للاستبانة فهنا يفضل استبعاد الاستبانة كاملة من التحليل، كما يفضل ايضاً استبعاد الاستبانة اذا كانت بعض الاسئلة الجوهرية والهامة جداً للبحث قد تم اغفال الاجابة عنها حتى في حالة كون نسبة الاسئلة الفارغة هو اقل من ٢٥% من الاسئلة الكلية في الاستبانة.

اما اذا كانت الاسئلة الفارغة تشكل نسبة تقل عن ٢٥% من الاسئلة الكلية للاستبانة وكانت الاسئلة الفارغة ليست على درجة عالية من الاهمية فان الاستبانة يتم قبولها وتدخل في عملية التحليل حيث يتم معالجة الاسئلة الفارغة بإحدى الطرق التالية:

- اعطاء الاسئلة الفارغة نقطة الوسط في المقياس. فمثلاً اذا كان السؤال بالشكل التالي:

ما مدى اهمية وجود مدقق داخلي في الشركة في اكتشاف الأخطاء المقصودة من قبل المحاسب؟

وعلى فرض ان الاجابات كانت معطاة للمبحوثين ليتم الاختيار منها وبالشكل التالي:

جدول رقم (١)

نموذج لمستوى اجابات المبحوثين على احد اسئلة إستبانة

(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
هام جداً	هام	متوسط الاهمية	غير مهم	غير مهم على الاطلاق

اذا ترك هذا السؤال فارغاً من قبل بعض المبحوثين فيتم اعطاؤه بحسب هذه الطريقة نقطة الوسط وهي هنا ٣ أي متوسط الاهمية.

- ايجاد الوسط الحسابي لاجابات المبحوثين الذين اجابوا عن السؤال المعني ومن ثم اعطاء ذلك الوسط للذين لم يجيبوا عن السؤال.
- ايجاد الوسط الحسابي للاسئلة التي تمت الاجابة عنها في الاستبانة واعطاء ذلك الوسط للاسئلة التي لم تتم الاجابة عنها. ويجب توخي الحذر في هذه الحالة حيث يفضل معالجة كل مجموعة متجانسة من الاسئلة بشكل منفصل، حيث انه من غير المنطق ان يتم استخدام الوسط الحسابي لجميع الاسئلة ووضعة كاجابة لسؤال يتعلق بالجنس: ذكر او انثى.
- اختيار إحدى الاجابات المحتملة للسؤال وبشكل عشوائي واعطاء تلك الاجابة للافراد الذين لم يجيبوا عن ذلك السؤال.
- عدم اعطاء أيّة قيمة للاسئلة التي لم يتم الاجابة عنها والاعتماد في عملية التحليل على اجابات الاشخاص الذين اجابوا فقط، وهذا الاجراء من شأنه تخفيض عدد الافراد المجيبين عن ذلك السؤال. فمثلاً اذا كان عدد الاستبانات التي تم استلامها من قبل الباحث وتقرر ادخالها بالتحليل ٣٠ استبانة وتبين ان هناك سؤالاً تم تركة فارغاً بدون اجابة من قبل ٤ مبحوثين فهنا يتم الاقتصار

في النتائج المعلنة على اجابات ٢٦ شخصاً فقط. وتعتبر هذه الطريقة من افضل الطرق لمعالجة الاسئلة الفارغة.

ترميز الاجابات

بعد ان يتم تدقيق اجابات المبحوثين ومعالجة الحالات السابقة تأتي خطوة ترميز البيانات لغايات ادخالها للحاسوب. وتتمثل عملية الترميز بالتعبير عن الاجابات بطريقة مختصرة ومقبولة للقراءة من قبل الحاسوب. وتقتصر هذه الخطوة على الاسئلة المغلقة التي تكون اجاباتها محددة بخيارات معينة او بارقام، اما الاسئلة التي تتطلب من المبحوث اجابات طويلة وشرح واعطاء رأيه او شعوره حول موضوع معين فقد يصعب ترميزها وتحليلها باستخدام الحاسوب.

اما عن كيفية اجراء الترميز فتتم اولاً باعطاء كل قسم من الاستبانة حرفاً معيّناً ثم ترقيم اسئلة كل قسم بشكل متسلسل بحيث يبدأ اولاً بحرف القسم يليه رقم السؤال. فمثلاً اذا كان لدينا ثلاثة اقسام او اجزاء للاستبانة فانه يعطى للقسم الاول الحرف *A* مثلاً وللقسم الثاني الحرف *B* وللقسم الثالث الحرف *C*. ثم يعطى للسؤال الاول في القسم الاول الرمز *A1* وللسؤال الثاني *A2* وهكذا. اما اسئلة القسم الثاني فيعطى السؤال الاول الرمز *B1* والسؤال الثاني *B2* وهكذا، وبالاسلوب نفسه يتم ترميز اسئلة القسم الثالث. بعد ذلك يجري ترميز للاجابات المحتملة لكل سؤال فمثلاً إذا كان السؤال الاول في القسم الاول في الاستبانة يتعلق بالجنس فانه يعطي للسؤال الرمز *A1* مثلاً ثم تعطى الاجابات الرقم ١ للذكور والرقم ٢ للاناث. حيث يعرف للحاسوب ان الرمز *A1* هو خاص بالجنس وان ادخال الرقم ١ يدل على ان المستجيب هو ذكر والرقم ٢ هو انثى.

إدخال البيانات للحاسوب

بعد ان تنتهي عملية تدقيق البيانات وترميزها يتم الشروع بادخال تلك البيانات للحاسوب تمهيداً لاجراء التحليل اللازم لها. ويتم ادخال البيانات بإحدى الطرق التالية:

أ . الادخال المباشر، أي ان تؤخذ الاجابات من الاستبانه وتدخل مباشره الى الحاسوب.

ب. استعمال نماذج معده خصيصاً لذلك حيث يتم تفريغ البيانات في تلك النماذج ثم يتم بعد ذلك ادخال البيانات الى الحاسوب من واقع تلك النماذج، وتكون هذه النماذج مقسمه الى خانات واعمده حيث يعطى لكل استبانة سطر افقي ويخصص كل عامود لمتغير او سؤال.

ويجب التنبيه الى ضرورة تدقيق البيانات المدخله بالطريقتين السابقتين، وقد يتم التدقيق بواحدة من الطرق التالية:

١) ان نختار عددا من الاسئله بشكل عشوائي وتتم المقارنه بين الاجابات الموجوده في الاستبانه والاجابات المدخله الى الحاسوب. اذا وجد اخطاء كبيره نسبيا فيفضل في هذه الحاله الرجوع وتدقيق كامل الاجابات بشكل افرادي.

٢) ان يتم تفريغ البيانات الى الحاسوب في ملفين مستقلين ومن قبل شخصين، ثم يتم ايجاد العلاقه لكل متغير في الحالتين حيث يجب ان تكون نتيجة العلاقه =١ أي علاقه كامله تامه. وفي حالة كون العلاقة ولاي متغير تختلف قوتها عن ١ فهذا دليل على وجود خطأ بالادخال من قبل احد الشخصين اللذين قاما بالعملية وهنا يجب العودة الى الاستبانة الاصلية لمعرفة الاجابة الصحيحة.

التحليل الإحصائي

بعد أن يتم إدخال البيانات الى الحاسوب تكون البيانات جاهزة للتحليل واستخراج النتائج، وهي المرحلة التي يتم فيها تلخيص البيانات المجمعة للتعبير عنها بشكل مختصر وبطريقة منظمة. أما فيما يتعلق بالأساليب الإحصائية الواجب استخدامها فان ذلك يعتمد على أهداف الدراسة وطبيعتها والفرضيات التي تم وضعها من قبل الباحث. ففي حالة الدراسات الوصفية فان الباحث يلجأ الى استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية التي تصف الظاهرة أو المشكلة موضوع البحث ولا تتطرق الى التعمق بدراسة الظاهرة والتعرف على بعض نواحي العلاقة أو الارتباط بمتغيرات الدراسة. ومن أهم الأساليب الإحصائية الوصفية التكرار والوسط الحسابي والمنوال والوسيط والانحراف المعياري والتشتت.

أما في حال كون الدراسة ارتباطيه وتهدف الى التعمق في دراسة الظاهرة ووضع فرضيات وفحصها بشكل إحصائي فإن الباحث يلجأ الى استخدام مقاييس الارتباط مثل اختبار سبيرمان وبي رسون والانحدار. كما قد يلجأ الى بعض مقاييس الاختلاف مثل اختبار T Test واختبار مان وتني واختبار كلس كل والاس وغيرها.

سيتم في هذا الجزء من الفصل التعرض لاهم الأساليب الإحصائية وبشكل مختصر حيث أن مثل هذه الأساليب تكون مشروحة بشكل مفصل في كتب الإحصاء المتخصصة. وسيتم التطرق الى ثلاث مجموعات من الأساليب وهي: الأساليب الإحصائية الوصفية، وأساليب قياس الارتباط، وأساليب قياس الاختلاف بين المجموعات.

الأساليب الإحصائية الوصفية Descriptive Statistics

تتكون هذه المجموعة من ثلاث فئات من الأساليب الإحصائية هي : التكرار والجداول المتقاطعة، وقياس النزعة المركزية، والتشتت. ويندرج تحت أساليب قياس النزعة المركزية: الوسط الحسابي والوسيط والمنوال بينما يندرج تحت مقاييس التشتت الانحراف المعياري والتباين.

التكرار Frequencies

يعرف التكرار بأنه عدد المرات التي تتكرر فيها ظاهرة أو مشاهدة معينة، فمثلاً إذا كان المتغير يتعلق بالجنس (ذكر أو أنثى) فإن التكرار يعني في هذه الحالة عدد الذكور وعدد الإناث الخاص بمجتمع الدراسة أو العينة المختارة. ويستخدم التكرار بشكل أساسي في حالة المقاييس الاسمية مثل الأسئلة المتعلقة بالجنس والدين والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي. كما يمكن استخدامه في حالة المقاييس التفاضلية مثل الأسئلة التي يطلب فيها إلى المبحوث إعطاء رأيه حول موضوع معين ويطلب إليه الإجابة عن ذلك ضمن خيارات تتدرج من موافق بشدة الى غير موافق بشدة أو مهم جداً الى غير مهم على الإطلاق.

ويستخدم في العادة مع التكرار النسبة المئوية لكل فئة التي تبين نسبة كل فئة الى المجموع الكلي، كما يستخدم أحياناً النسبة المئوية التراكمية التي تبين نسبة مجموع الفئات السابقة الى المجموع الكلي. ولتوضيح التكرار ومجالات استخدامه نورد الأسئلة التالية المتعلقة بدراسة أجريت على عينة تتكون من ٢٥ موظفاً إدارياً في مؤسسات الدولة المختلفة:

- المستوى التعليمي .

وعند فرز الإجابات كان المستوى التعليمي للعينة كما يلي:

جدول رقم (٢)

المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة

تتكون من ٢٥ موظفا

المستوى التعليمي	العدد (التكرار)	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
ثانوية عامة أو اقل	١	٤%	٤%
دبلوم كليات مجتمع	٣	١٢%	١٦%
بكالوريوس	٨	٣٢%	٤٨%
دبلوم عالي بعد البكالوريوس	٤	١٦%	٦٤%
ماجستير	٦	٢٤%	٨٨%
دكتوراه	٣	١٢%	١٠٠%
المجموع	٢٥	١٠٠%	

نلاحظ من الجدول أعلاه ان العامود الثاني يظهر التكرار او عـــدد افــراد العينة عند كل مستوى تعليمي والعامود الثالث يظهر نسبة عدد افراد العنية عن كـل مستوى تعليمي والعامود الاخير يعطي النسبة التراكمية، فمثلاً نلاحظ ان عدد الذيـن يحملون درجة البكالوريس يبلغ ٨ اشخاص وانهم يشكلون ما نسبته ٣٢% من العينة المختارة وان ما نسبته ٤٨% من العينة تحمل درجة البكالوريس او اقل.

ولتوضيح كيفية استخدام التكرار في حالة الاسئلة التفاضلية نفــترض ورود السؤال التالي مع الخيارات المبينه ادناه ضمن الاستبانة الموجهه للمجموعة السابقة نفسها من الموظفين:

اهمية الدورات التدريبية في رفع مستوى الاداء الوظيفـــي للعــاملين فــي المؤسسات الحكومية؟

جدول رقم (٣)

نموذج لمستويات الإجابة لردود فعل المبحوثين حول سؤال يتعلق بأهمية الدورات التدريبية

(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
غير مهم على الاطلاق	غير مهم	متوسط الاهمية	مهم	مهم جداً

وعند فرز اجابات المبحوثين ظهرت النتائج التالية:

جدول رقم (٤)

التكرارات والنسب المئوية والتراكمية لاجابات المبحوثين على السؤال الوارد في الجدول السابق

الفئـــــــــة	العدد (التكرار)	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
مهم جداً	٨	٣٢%	٣٢%
مهم	٦	٢٤%	٥٦%
متوسط الاهمية	٣	١٢%	٦٨%
غير مهم	٥	٢٠%	٨٨%
غير مهم على الاطلاق	٣	١٢%	١٠٠%
المجموع	٢٥	١٠٠%	

يمكن من خلال الجدول أعلاه استنتاج بعض الحقائق منها مثلاً ان عدد افراد العينـة الذين يعتقدون بان الترتيب مهم في رفع الكفاءات يبلغ ٦ اشخاص وهم يشكلون مـا نسبته ٢٤% من حجم العينة الكلي وان نسبة الذين يعتقدون بان هذا العامل مـهم او مهم جداً (النسبة المئوية التراكمية) يبلغ ٥٦% من المجموع الكلي.

الجداول المتقاطعه Cross-tabulations

تعتمد الجداول المتقاطعة على مبدأ التكرار الا انها تعطي معلومات اكـــثر عمقاً ودلالة بالمقارنة مع ما تعطيه جداول التكرار، حيث تدمج الجداول المتقاطعـــة متغيرين او اكثر وتبين مدى التقاطع في المعلومات الواردة في هـــذه المتغـــيرات، فمثلاً اذا كان احد الاسئلة يتعلق بالجنس (ذكر او انثى) وكان لدينا ســـؤال يتعلـــق بالمستوى التعليمي فان نتائج كل سؤال تعطي معلومة منفصلة ولا تظهر لنا مثلاً كم عدد الاناث اللواتي يحملن درجة البكالويس وهل هناك اختلاف واضح في المستوى التعليمي بين الذكور والاناث. اما عند استخدام الجداول المتقاطعة لهذين الســـؤالين فان القاريء يستطيع معرفة عدد كل من الاناث والذكور عند كل مستوى تعليمـــي. فاعتماداً على المعلومات الواردة في المثال السابق والخاص بالعينة المكونة مـن ٢٥ موظفاً اظهرت النتائج ان المستوى التعليمي للعينة كان بالشكل التالي:

جدول رقم (٥)

المستوى التعليمي لأفراد عينة دراسة مكونة من ٢٥ موظفاً

المستوى التعليمي	العدد (التكرار)	النسبة المئوية	النسبة المئوية التراكمية
ثانوية عامة او اقل	١	٤%	٤%
دبلوم كليات مجتمع	٣	١٢%	١٦%
بكالوريس	٨	٣٢%	٤٨%
دبلوم عالٍ بعد البكالوريس	٤	١٦%	٦٤%
ماجستير	٦	٢٤%	٨٨%
دكتوراه	٣	١٢%	١٠٠%
المجموع	٢٥	١٠٠%	

على افتراض ان توزيع العينة بحسب الجنس كان بالشكل التالي :

جدول رقم (٦)

عينة الدراسة حسب الجنس (ذكر وأنثى)

الجنـــس	العدد (التكرار)	النسبة الئوية
ذكر	١٣	%٥٢
انثى	١٢	%٤٨
المجموع	٢٥	%١٠٠

عند دمج متغيري الجنس والمستوى التعليمي ظهر الجدول المتقاطع للنتـــائج بالشكل التالي:

جدول رقم (٧)

نموذج لجدول متقاطع بين الجنس ومستوى التعليم لعينة دراسة

المستوى التعليمي/الجنس	ذكر	انثى	المجموع
ثانوية عامة او اقل		١ (٤%)	١ (٤%)
دبلوم كليات مجتمع		٣ (١٢%)	٣ (١٢%)
بكالوريس	٤ (١٦%)	٤ (١٦%)	٨ (٣٢%)
دبلوم عالي بعد البكالوريس	٢ (٨%)	٢ (٨%)	٤ (١٦%)
ماجستير	٤ (١٦%)	٢ (٨%)	٦ (٢٤%)
دكتوراه	٣ (١٢%)		٣ (١٢%)
المجموع	١٣ (٥٢%)	١٢ (٤٨%)	٢٥ (١٠٠%)

نلاحظ من الجدول اعلاه ان المعلومات التي تم الحصول عليها عند دمج المتغيرين الجنس والمستوى التعليمي قد اصبحت اكثر تعبيراً ودلالة مما هو الحال عليه في حالة عرض كل متغير وحده، فمثلاً نلاحظ انه لا يوجد ضمن حملة الدكتوراه أيّة انثى كما ان نسبة الذكور الذين يحملون الماجستير تشكل ١٦% من العينة في حين تبلغ نسبة الاناث من حملة الماجستير ٨% ويمكن ملاحظة التفاوت ايضاً بين الذكور والاناث فيما يتعلق بحملة الثانوية العامة ودبلوم كليات المجتمع.

مقاييس النزعة المركزية Central Tendency

من اهم مقاييس النزعة المركزية، كما سبق وذكرنا، الوسط الحسابي والمنوال والوسيط. وتعطي هذه المجموعة من المقاييس معلومات عن الصفة العامة او الغالبة لافراد او مشاهدات الدراسة. وفيما يلي شرح لهذه المقاييس ومجالات استخدامها:

الوسط الحسابي (المعدل) Mean (Average)

يعتبر الوسط الحسابي من اكثر الاساليب الاحصائية استخداماً في مجال العلوم الادارية، حيث يستخدم في مجالات عديدة لوصف الظواهر والمشاهدات مثل معدل مبيعات الشركات ومعدل الربح السنوي للشركات، ومعدل الساعات الفعلية التي يعملها الموظف في اليوم وغيرها من الظواهر.

يتم استخراج الوسط الحسابي عن طريق ايجاد مجموع قيم المشاهدات ومن ثم قسمة الناتج على عدد المشاهدات. فمثلاً لو كان لدينا عينة تتكون من ثلاثين شركة ويراد ايجاد معدل (الوسط الحسابي) ارباح تلك الشركات فانه يتم اولاً ايجاد مجموع ارباح الشركات الثلاثين ثم يقسم الناتج على ٣٠ (عدد الشركات) فيكون الناتج هو متوسط مبيعات الشركات.

ويشيع استخدام الوسط الحسابي في مجالات عِدّة في العلوم الادارية منها الارباح، والمبيعات، والصادرات.... وغيرها، كما يمكن استعماله في حالة الاسئلة التي يستخدم فيها المقياس التفاضلي والمقياس النسبي مثل الاسئلة التي يطلب فيها إلى المبحوث اعطاء رأيه حول ظاهرة معينة ويطلب إليه تحديد اجابته على مقياس يتكون في العادة من خمسة خيارات حيث يتم التدرج فيه من غير موافق على الاطلاق الى موافق بشدة، او الاسئلة التي يطلب فيها إلى المبحوث تحديد اهمية ظاهرة او حادثة او امر ما ويعطى له خيارات تتدرج من غير مهم على الاطلاق الى مهم جداً. ولتوضيح كيفية حساب الوسط الحسابي وتفسير النتائج في مثل هذا النوع من الاسئلة سنورد السؤال التالي الذي ورد في إحدى الاستبانات التي وزعت على عينة تتألف من ٣٠ مفردة:

ما مدى اهمية عامل السرعة والدقة في انجاز معاملة العميل كعامل يؤثر على قرار اختيارك للمصرف الذي سوف تتعامل معه؟

وقد تم اعطاء المبحوثين الخيارات التالية للاجابة عن هذا السؤال:

جدول رقم (٨)

اجابات أفراد عينة دراسة مكونة من (٣٠) فرداً

(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)
غير مهم على الاطلاق	غير مهم	متوسط الاهمية	مهم	مهم جداً
١	٨	٢	٧	١٢

يبين السطر الاخير في الجدول اعلاه توزيع افراد العينة الثلاثين على اختيارات الاجابة المعطاه حيث ان اكبر عدد من المبحوثين (١٢) يعتقد باهمية

عالية لهذا العامل على قرار اختيار المصرف، بينما يرى شخص واحد فقط بعدم اهمية هذا العامل على الاطلاق. ولاعطاء صورة شاملة ومختصرة حول الاتجاه العام للمبحوثين حول هذه المتغير يتم حساب الوسط الحسابي وبالشكل التالي :

$$\frac{(١ \times ١) + (٢ \times ٨) + (٣ \times ٢) + (٤ \times ٧) + (٥ \times ١٢)}{٣٠} = ٣,٧$$

ويكون الناتج ٣,٧ وتقع هذه الاجابة بين الرقم (٣) والذي يعني متوسط الاهمية والرقم (٤) والذي يعني مهم أي ان اجماع المبحوثين يتمثل بوجود اهمية لهذا العامل على الرغم من ان هذه الاهمية لم تصل درجة المهم جداً.

اما بالنسبة للمشاهدات او الاسئلة التي لا يمكن فيها استخدام الوسط الحسابي لان استخدامه في مثل هذه الحالات سيعطي نتائج مضللة او لا معنى لها فتتمثل بالاسئلة او المشاهدات التي تقاس بالمقياس الاسمي مثل الجنس، الديانة، الحالة الاجتماعية، الجنسية. فمن غير المنطق ايجاد الوسط الحسابي للجنس مثلاً بل يتم في مثل هذه الحالات، وكما سبق شرحه، استخدام التكرار والجداول المتقاطعة.

المنوال Mode

يمثل المنوال قيم المشاهدات او الحوادث الاكثر تكراراً او حدوثاً، وفي حالة كون المشاهدات معروضة على شكل فئات تكرارية فان المنوال يكون في هذه الحالة الوسط الحسابي للفئة الاكثر تكراراً. ويستخدم المنوال في كثير من الدراسات الادارية للتعبير عن اكثر العناصر او المشاهدات تكراراً، فقد يتم استخدامه للتعبير عن اكثر اصناف العطور مبيعاً مثلاً. ولتوضيح كيفية استخراج المنوال سنورد المثال التالي الذي يمثل احد الاسئلة التي وردت ضمن احد الدراسات التي اجريت

على عينة تتكون من ٥٠ موظفاً يحملون درجة البكالوريس ويعملون لدى الشـركات الصناعية، وقد كان السؤال يتعلق بالتخصص، وقد ظهرت النتائج كما يلي :

جدول رقم (٩)

المنوال حسب افراد عينة دراسة حسب التخصص

المستوى التعليمي	العدد (التكرار)
ادارة عامة	٥
ادارة اعمال	١٠
محاسبة	٢٠
اقتصاد	٦
لغة انجليزية	٧
كمبيوتر (حاسوب)	٢
المجموع	**٥٠**

نلاحظ ان اكثر التخصصات تكراراً هو المحاسبة وبالتالي فانه يكون هــو المنــوال لهذه الحالة.

الوسيط Median

الوسيط هو عبارة عن القيمة التي تقع ضمن منتصف المشاهدات المرتبة اما تنازلياً او تصاعدياً، وبالتالي يتوجب لاستخراج الوسيط ان يتم ترتيب المشاهدات اما تصاعدياً أي من القيمة الاقل الى القيمة الاعلى او تنازلياً أي من القيمة الاقل للقيمـة الاعلى فيكون الوسيط عندئذ المشاهدة التي تقع من حيث الترتيب ضمن منتصــف المشاهدات المنظورة. فمثلاً اذا كان لدينا ضمن عينة الدراسة ٤٥ شركة واردنــا ايجاد المنوال لمبيعات تلك الشركات فانه يجري ترتيب الشــركات حســب قيمـة مبيعاتها اما تنازلياً او تصاعدياً ويكون الوسيط هو مبيعات الشــركة التــي تحمـل

الترتيب رقم ٢٣. وفي حالة كون عدد المشاهدات او مفرادات الدراسة عدداً زوجيّاً يتمّ استخراج الوسيط في هذه الحالة من خلال مشاهدتين وذلك بايجاد الوسط الحسابي لهما. فمثلاً اذا كان عدد المشاهدات ١٠ ومرتبة اما تنازلياً او تصاعدياً فيكون الوسيط هو متوسط المشاهدة رقم ٥ والمشاهدة رقم ٦.

مقاييس التشتت Measures of Variability

تعطي مقاييس التشتت مدى الاختلاف بين عناصر افراد الدراسة او المشاهدات او الحوادث الخاصة بالدراسة، وبعبارة ثانية فان مقاييس التشتت تعطي صورة عن مدى الانسجام بين مشاهدات الدراسة. وقد تعطي مقاييس التشتت في بعض الحالات صورة افضل عن نتائج الدراسة مقارنة مع ما تعطيه مقاييس النزعة المركزية. ولتوضيح ذلك نورد المثال التالي: افترض ان لدينا مؤسستين ولدى كل مؤسسة ٤ موظفين متشابهين الى حد ما في المؤهلات والخبرات العملية، وتبلغ رواتب الموظفين الاربعة في كل مؤسسة كما يلي:

المؤسسة الاولى :	٥٠٠	٦٠٠	٥٥٠	٤٥٠
المؤسسة الثانية :	١٢٠٠	٣٥٠	٢٥٠	٣٠٠

نلاحظ ان متوسط او معدل الرواتب في المؤسستين متساوٍ حيث يبلغ ٥٥٠ ديناراً، الا اننا نلاحظ ان التباين في رواتب الموظفين في المؤسسة الاولى يبلغ ١٥٠ ديناراً فقط (٦٠٠-٤٥٠)، في حين يبلغ ٩٥٠ ديناراً في المؤسسة الثانية (١٢٠٠ - ٢٥٠). واذا ما امعنا النظر في رواتب الموظفين في المؤسسة الثانية فاننا نلاحظ انه وباستثناء راتب الموظف الاول الذي يعتبر عالياً جداً مقارنة مع بقية الموظفين الثلاثة الاخرين على الرغم من تشابه خبرات الموظفين الاربعة وكفاءاتهم فان معدل رواتب بقية الموظفين الثلاثة يبلغ ٣٠٠ دينار في حين يبلغ ٥٥٠ ديناراً في المؤسسة الثانية. وعلى الرغم من هذه الحقيقة الا ان الادارة في المؤسسة الثانية

قد تلجأ الى استخدام المتوسط الحسابي او المعدل للتظاهر بارتفاع الرواتب التي تدفعها لموظفيها، ويكون في ذلك تضليل لمن لا يعرف هذه الحقيقة. وبالتالي فان استخدام مقاييس التشتت قد يعطي صورة اوضح عن مثل هذه الحالة وغيرها من الحالات المشابهه.

اما اهم مقاييس التشتت فتتمثل بما يلي :

١- المدى Range

٢- التباين Variance

٣- الانحراف المعياري Standarad Deviation

١- المدى Range

يعطى المدى الفرق بين اقل قيمة واكبر قيمة في المشاهدات موضوع البحث او الدراسة، حيث يتم استخراجه عن طريق ايجاد الفرق بين اعلى قيمة من قيم المشاهدات واقل قيمة. فمثلاً يتم ايجاد المدى لاعمار عينة الدراسة، على افتراض ان للعمر اهمية في موضوع الدراسة، عن طريق ايجاد الفرق بين اصغر افراد العينة سناً واكبرهم سناً. فلو افترضنا ان اصغر المشاركين في الدراسة كان من حيث العمر ٢٥ سنة واكبرهم ٦٥ سنة، فإن المدى للعمر يكون ٤٠ سنة.

من اهم الانتقادات التي توجه للمدى انه يتأثر بشكل كبير بالقيم الشاذة وبأنه يأخذ بقيمتين فقط من قيم المشاهدات (القيمة الصغرى والقيمة الكبرى) ويهمل بقية قيم المشاهدات الاخرى. لهذا السبب ينصح في بعض الحالات باهمال القيمة المتطرفة بشكل كبير (الصغرى او الكبرى).

٢- التباين Variance

يعرف التباين بانه عبارة عن مجموع مربع انحرافات القيم عن الوسط الحسابي لها مقسوماً على عدد القيم، فحتى يتم ايجاد التباين لمجموعة من

المشاهدات يتم اولاً ايجاد الوسط الحسابي لها ثم يتم ايجاد الفرق بين قيم كل مشاهدة والوسط الحسابي ثم يربع الناتج وبعد ذلك نجد مجموع مربعات القيم ونقسم النـــاتج على عدد المشاهدات. ولتوضيح ذلك نورد المثال التالي:

فيما يلي عدد سنوات الخبرة لخمسة موظفين والمطلوب ايجاد مقدار التبـــاين فـــي سنوات الخبرة بين هؤلاء الموظفين:

٤ ، ١٠ ، ٨ ، ١٥ ، ١٣ .

نجد اولاً الوسط الحسابي (ح) والذي يساوي ١٠ سنوات

(٤ + ١٠ + ٨ + ١٥ + ١٣) ÷ ٥

بعد ذلك يتم ايجاد التباين حسب الجدول التالي:

جدول رقم (١٠)

التباين لأفراد عينة دراسة

قيم المشاهدات (ق)	ف (ق – ح)	ف تربيع
٤	٦-	٣٦
١٠	صفر	صفر
٨	٢-	٤
١٥	٥	٢٥
١٣	٣	٩
المجموع		٧٤

التباين = ٧٤ ÷ ٥ ويساوي ١٤,٨ سنة.

بمقارنة التباين والمدى نلاحظ ان التباين يمتاز على المدى في انه اقل تـأثراً بالقيم الشاذة ويأخذ عند احتسابه بالاعتبار جميع قيم المشاهدات.

٣- الانحراف المعياري Standarad Deviation

الانحراف المعياري هو ثالث اداة لقياس التشتت، ويعرف بانه الجذر التربيعي للتباين، حيث تتبع لايجاده الخطوات الخاصة نفسها في إيجاد التباين ثم يتم ايجاد الجذر التربيعي للتباين فيكون الناتج هو الانحراف المعياري. ففي الجزء السابق تم ايجاد التبيباين الخاص بسنوات الخبرة لعينة الدراسة وكان الناتج ١٤,٨ سنة ويكون الانحراف المعياري في هذه الحالة يساوي الجذر التربيعي للقيمة ١٤,٨ التي تساوي ٣,٨٥.

ومن اهم الاستخدامات الاخرى للانحراف المعياري، بالاضافة لكونه يقييس التشتت بين افراد او مشاهدات الدراسة، هو امكانية استخدامه لتعرّف على مدى ما اذا كانت مشاهدات الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً ام لا (العلاونة علي ١٩٩٦). فاذا كانت مشاهدات الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً فان ٦٨% منها يجب ان تقع ضمن انحراف معياري واحد و ٩٥% منها ضمن ٢ انحراف معياري و ٩٩% منها ضمن ٣ انحرافات معيارية.

مقاييس اختبار الفرضيات

تعرضنا في الاجزاء السابقة الى الاساليب الاحصائية الوصفية التي تقوم على وصف ظاهرة ما دون التعمق في تحليل تلك الظاهرة ومدى تأثرها او تأثيرها على غيرها من الظواهر الاخرى. فمثلاً اذا اردنا تعرّف على مدى تأثير دخل الفرد على حجم ادخاره او هل هناك علاقة بين حجم ارباح الشركات وبين ما تنفقه على الدعاية والاعلان فاننا نكون بحاجة في هذه الحالة الى استخدام اساليب احصائية اخرى بخلاف الاساليب الوصفية، ومن هذه الاساليب اختبار سبيرمان واختبار مان وتني واختبار الانحدار البسيط او الانحدار المتعدد... وغيرها. ويمكن تقسيم هذه الاختبارات الى مجموعتين رئيستين هما:

١- اساليب اختبار وجود علاقة او ارتباط بين متغيرين او اكثر.

٢- اساليب اختبار وجود اختلاف بين متغيرين او مجموعتين من الافراد او المشاهدات او اكثر.

المجموعة الاولى: اختبارات وجود علاقة او ارتباط بين مجموعتين او اكثر

يتم استخدام هذه المجموعة من الاختبارات في حالة الفرضيات التي تقوم على فحص مدى وجود علاقة او ارتباط بين متغيرين او اكثر، ومن الامثلة على هذا النوع من الفرضيات ما يلي:

- هناك علاقة بين ارباح الشركة وبين سعر تداول أسهمها في السوق المالي.
- هناك ارتباط بين سعر السلعة وحجم الطلب عليها.
- هناك تاثير لكل من مستوى دخل الاسرة وعدد افرادها ومكان سكناها على المستوى التعليمي لافرادها.

نلاحظ من خلال الفرضيات اعلاه ان الغاية منها هو محاولة ايجاد مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع. ففي الفرضية الاولى نلاحظ ان الباحث يحاول معرفة فيما اذا كان لارباح الشركة (المتغير المستقل) اثر على اسعار تداول اسهمها (المتغير التابع)، والعلاقة هنا، ان كان هناك تأثير، قد تكون موجبة بمعنى انه كلما زاد ربح الشركة فان اسعار اسهمها تزداد تبعاً لذلك، او قد تكون سالبة بمعنى انه كلما زاد ربح الشركة فان اسعار اسهمها تنخفض. وعليه فان نتائج معظم الاختبارات التي تستخدم في مثل هذه الحالات ينحصر بين -١ (علاقة سالبة كاملة) الى +١ (علاقة موجبة كاملة)، وكلما اقتربت العلاقة من -١ او +١ تكون العلاقة بين المتغيرين قوية، بينما كلما اقتربت العلاقة من الصفر تكون العلاقة ضعيفة.

ويستخدم لهذا النوع من الفرضيات نوعان من الاختبارات هما الاختبـــارات المعلمية والاختبارات اللامعلمية. ويتم استخدام الاختبارات المعلمية في حالة كـــون مجتمع الدراسة الذي اخذت منه العينة موزعاً توزيعاً طبيعياً، كما يجب ان يكـــون المقياس المستخدم لقياس المتغيرات في الدراسة اما مقياس نسبي او مقياس تفاضلي. اما الاختبارات اللامعلمية فيمكن استخدمها في حالة كون مجتمع الدراسة الاصلـــي الذي اخذت منه العينة موزعاً توزيعاً غير طبيعي كما يمكن استخدامها فـــي حالـــة استخدام الدراسة لمقياس اسمي او ترتيبي (Sekaran 1992). ومن الامثلـــة علـــى الاختبارات اللامعلمية التي تســـتخدم لقيـــاس العلاقـــة بيـــن متغـــيرين او اكـــثر اختبار سيرمان (Spearman's Rank correlation) واختبـــار كنـــدال للرتـــب (Kendall's Rank Correlation). ومن الامثلة على الاختبارات المعلمية اختبـــار تحليل الانحدار (Regression analysis).

المجموعة الثانية: اختبارات وجود اختلاف بين متغيرين او مجموعتين من الأفراد او المشاهدات او اكثر :

تقيس هذه الانواع من الاختبارات مدى وجود اختلاف او تبـــاين وبشـــكل مقبول احصائياً بين مجموعتين من الافراد او المشاهدات او اكثر. ومن الامثلة على الفرضيات التي يمكن فحصها بهذا النوع من الاختبارات:

- هناك اختلاف جوهري بين مستوى رواتب الذكـــور والانـــاث ممـــن يحملـــون المؤهلات والخبرات نفسها.
- يزداد استهلاك الافراد للمشروبات الساخنة في فصل الشتاء مقارنة عما هو عليـه الحال في فصل الصيف.
- هناك تباين بين كل من الشركات الصناعية وشركات الخدمات وشركات التـــامين فيما يتعلق بنسبة ربح سهم الشركة في كل قطاع.

نلاحظ من خلال الفرضيات السابقة ان الاهتمام يتركز في محاولـــة ايجــاد مدى التفاوت او الاختلاف بين مجموعتين من الافراد او المشاهدات، ففـــي حالـــة الفرضية الاولى فاننا نحاول التحقق من مدى وجود اختلاف في مستوى الرواتـــب بين كل من الذكور والاناث.

ويتم هنا استخدام اما الاختبارات المعلمية او الاختبارات اللامعلمية وبشروط استخدام تلك الاختبارات نفسها في حالة الاختبارات التي تقيس مدى وجود علاقـــة بين متغيرين او اكثر والتي تم شرحها في الجزء الســـابق. ومـــن الامثلـــة علـــى الاختبارات اللامعلمية لقياس الاختلاف بين مجموعتين من الافراد او المشـــاهدات اختبار مان وتني (Mann-Whitiney)، ومن الامثلة على الاختبارات التي تقيـــس الاختلاف بين مجموعتين او اكثر اختبار كرسكال ولاس (Kriskal-Wallis). ومـــن الامثلة على الاختبارات المعلمية التي تقيس الاختلاف بين مجموعتين من الافراد او المشاهدات اختبار T test واختبار Multiple Discriminant Analysis.

اسئلة للمناقشة

١. ما الطرق التي يمكن ان يستخدمها الباحث لمعالجة الاسئلة التي تترك فارغة وبدون اجابة في الاستبانة؟

٢. كيف يمكن الاستدلال على جدية المبحوث بتعبئة الاستبانة او الاجابة عن اسئلة البحث؟

٣. ما الاسباب الرئيسة الكامنة وراء ترك بعض المبحوثين لبعض الاسئلة بدون اجابة؟

٤. كيف يمكن التأكد من عدم وجود اخطاء في عملية ادخال البيانات للحاسوب؟

٥. ما مجالات استخدام الوسط الحسابي في مجال البحوث الادارية؟

٦. هل يمكن استخدم الوسط الحسابي في حالة المقاييس الاسمية، مثل الجنس والحالة الاجتماعية؟ لماذا؟

٧. ما اهم المحاذير على استخدام المدى؟

٨. يعطي الوسط الحسابي في بعض الاحيان معلومات مضللة. ناقش ذلك؟

٩. كيف يمكن استخدام الانحراف المعياري للحكم على ان المشاهدات تتوزع بشكل طبيعي؟

١٠. ما مجالات استخدام الجداول المتقاطعة؟

١١. ما الاسس التي يتم بناءً عليها تحديد اختيار استخدام الاساليب الاحصائية المعلمية او الاساليب الاحصائية اللامعلمية؟

١٢. اعط بعض الامثلة لفرضيات يتم فيها استخدام الاساليب الاحصائية التي تقيس العلاقة بين متغيرين او اكثر؟



الفصل السابع

التحليل الاحصائي باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS

- الأهداف التدريسية

١- تعرف انواع المتغيرات وأسس تحديدها.

٢- تعرف عمليات ادخال المتغيرات الى برنامج SPSS

٣- تعرف كيفية استخراج الأحصاءات الوصفية للبيانات.

٤- اتقان مهارة استخراج العلاقة بين المتغيرات.

- المحتويات:

١. مقدمة
٢. تعريف المتغيرات
   - اسم المتغير
   - وصف المتغير
   - نوع المتغير
   - طول المتغير
   - الخانات العشرية
   - خيارات المتغير
   - القيم المفقودة
   - تخطيط النص
٣. الدخول الى برنامج ال Spss وتعريف المتغيرات
٤. ادخال البيانات
٥. تخزين الملف واعادة استدعائه
٦. التحليل الاحصائي
   - التكرار
   - الاختبارات الوصفية
   - الارتباط
٧. اسئلة للمناقشة



الفصل السابع

التحليل الاحصائي باستخدام البرنامج الاحصائي spss

مُقَدِّمَة

يعتبر البرنامج الاحصائي spss من البرامج الشائعة الاستخدام في مجال تحليل البيانات الخاصة بالابحاث والدراسات الانسانية. وسيتم في هذا الفصل شرح كيفية تعريف المتغيرات بواسطة البرنامج ثم كيفية ادخال البيانات واخيراً اجراء بعض التحليلات الاحصائية الوصفية والارتباط والاختلافات. وسيتم الشرح من خلال مثال توضيحي مبسط لاستبانة تم اعدادها لدراسة اسباب تأخر الشركات باصدار تقريرها المالي السنوي. وكما يبين الجدول رقم (١) فإن الاستبانة تتألف من ثلاثة اجزاء، وقد تم استخدام ثلاثة اسئلة من كل جزء فقط، وروعي في الاسئلة المختارة الاختلاف في طبيعتها، وما تحتاج اليه عند تعريفها لبرنامج ال spss.

تعريف المتغيرات Define Variable

قبل توضيح كيفية الدخول لبرنامج الspss ، سيتم في هذا الجزء شرح كيفية تعريف المتغيرات. وذلك باستخدام متغيرات مختلفة في متطلباتها الخاصة بالتعريف.

تتطلب عملية تعريف المتغير ادخال المعلومات التالية لكل متغير:

- اسم المتغير — Variable Name
- وصف المتغير — Variable Label
- نوع المتغير — Variable Type
- طول المتغير — Width

- عدد الخانات العشرية — Decimal Places
- خيارات المتغير — Value Labels
- القيمة المفقودة — Missing Value
- تخطيط النص — Text Alignment

وفيما يلي شرح لكل بند من البنود السابقة:

- اسم المتغير Variable Name

وهو عبارة عن اسم مختصر يعطى لكل متغير في الدراسة، ويفضل اعطاء المتغيرات المتشابهة او ضمن المجموعة الواحدة ارقام متسلسلة مسبوقة بحرف معين. ففي حالة الاستبانة ادناه قد تعطى الاسئلة الثلاثة الموجودة في الجزء الاول الاسماء A1 للمتغير الاول و A2 للمتغير الثاني و A3 للمتغير الثالث. وتعطى الاسئلة الخاصة بالجزء الثاني الاسماء B1 و B2 و B3. ويتم اعطاء الاسئلة الخاصة بالجزء الثالث الاسماء C1 و C2 و C3. ويجوز استخدام اسم مختصر يعبر عن طبيعة المتغير لسهولة الدلالة على المتغير من خلال اسمه ، كأن يعطى متغير الجنس الاسم SEX . وتجدر الاشارة الى ان اسم المتغير يجب ان لا يتجاوز ٨ خانات من الاحرف والارقام.

- وصف المتغير Variable Label

يتم في هذا الجزء وصف مختصر لطبيعة المتغير، ففي حالة المتغير A1 يتم كتابة وصف المتغير في المكان المخصص لذلك وبالشكل التالي: وظيفة معبئ الاستبانة، اما المتغير B2 فيوضع: مجموع اصول الشركة، وهكذا بالنسبة لبقية المتغيرات.

- نوع المتغير Variable Type

يجب تحديد نوع المتغير من حيث كونه رقمياً Numeric او كتابياً Srting أو تاريخ Date ... الخ. ففي حالة كون اجابات السؤال او مدخلات المتغير رقمية كمبيعات الشركة او مجموع اصولها يتمّ تحديد نوع المتغير رقمياً. اما اذا كانت اجابة المتغير كلمة او كلمات فيتم تحديد نوعه كتابياً. وهناك بعض المتغيرات التي يمكن ان يحدد نوعها رقمياً او كتابياً. فالمتغير الخاص بالجنس الذي تنحصر اجابته بذكر أو أنثى قد يُعرف كتابياً وفي هذه الحالة يتم ادخال البيانات الخاصة به على شكل ذكر أو أنثى. كما قد يتم تعريف هذا المتغير رقمياً وفي هذه الحالة، وكما سيأتي توضيحه عند الحديث عن خيارات المتغير Value Labels ، يعطى مثلاً رقم (١) للخيار الذكر ورقم (٢) لخيار الانثى ، وعندما يتم ادخال البيانات يدخل رقم ١ أو (٣) بحسب الحالة.

طول المتغير Width

ويستعمل طول المتغير لتحديد المسافة اللازمة لادخال بيانات الدراسة، ويتم تحديده بناء على طبيعة البيانات. ففي حالة متغير العمر يحدد طول المتغير بالرقم ٣، وفي حالة مبيعات الشركات وعلى افتراض ان اعلى مبيعات لعينة الدراسة يتوقع ان تكون ٥٠ مليون دينار فيحدد طول المتغير ب ٨ مسافات، .... وهكذا. وفي حالة اعطاء طول للمتغير اقل من طول بعض المشاهدات فيقتضي الوضع هنا زيادة طول المتغير بشكل يسمح بادخال البيانات.

الخانات العشرية Decimal Places

يتطلب بند الخانات العشرية تحديد عدد الخانات العشرية لكل متغير، وفي حالة كون المتغير لا يحتوي على خانات عشرية مثل الدخل مقرب لاقرب دينار او عدد افراد الاسرة فيتم وضع الرقم صفر . أما ذا كان المتغير يحتوى على ارقام

عشرية فيدخل عدد الخانات العشرية، مع ملاحظة ان عدد الارقام العشرية يؤخذ بعين الاعتبار عند تحديد طول المتغير الذي تم شرحه في الجزء السابق. فمثلا اذا كان المتغير يقيس ارصدة العملاء لدى بنك تجاري وتقرر ادخال الارصدة لاقرب فلس وكان اعلى رصيد متوقع ٩٩٩٩٩,٢٥٥ دينار فان طول المتغير سيكون في هذه الحالة (٩) وعدد الخانات العشرية (٣).

خيارات المتغير Value Labels

ويستعمل هذا البند اذا كان المتغير يحتوي على خيارات محددة حيث يعطى كل خيار رقما متسلسلا ويبين بجانب كل رقم ماهية الخيار. ففي حالة السؤال الخاص بوظيفة معبئ الاستبانة، تعطى الخيارات الخمسة الموجودة في السؤال الارقام المتسلسلة من١ : ٥ ، وعلى النحو التالي:

(١) مدير عام الشركة

(٢) نائب او مساعد المدير العام

(٣) المدير المالي

(٤) المدقق الداخلي

(٥) غير ذلك.

وبالطريقة نفسها يتم ترقيم خيارات الجنس بالسؤال الثاني بالجزء الاول والاسئلة الثلاثة في الجزء الثالث. ففي اسئلة الجزء الثالث يعطى الرقم ١ للخيار غير مهم على الاطلاق ورقم (٢) للخيار غير مهم ورقم (٣) للخيار متوسط الاهمية وهكذا. أما الاسئلة غير المحددة بخيارات مثل السؤال الثالث في الجزء الاول الخاص بالعمر والاسئلة الثلاثة في الجزء الثاني فنترك ال **Value Labels** لها فارغة بدون تعبئة.

- القيم المفقودة Missing Value.

تواجه الباحث في كثير من الحالات عدم اجابة بعض المبحوثين عن بعض الاسئلة او عدم توافر بعض البيانات عن متغير معين او اكثر، وهو ما يطلق عليه القيم المفقودة. ويتم تحديد كيفية تعبئة القيم المفقودة باحدى طريقتين هما : اعطاء رقم معين مثل (-٩) للدلالة على قيمة المتغير المفقود عند تعريف المتغير، وفي هذه الحالة يوضع الرقم (-٩) في مكان القيمة المفقودة عند ادخال البيانات. اما الطريقة الثانية فتتمثل بعدم تعريف او اعطاء أي رقم ليمثل القيمة المفقودة No Missing Values . وفي هذه الحالة لا يتم ادخال أي رقم مكان القيمة المفقودة بل يترك فارغاً.

تخطيط النص Text Alignment

يستخدم تخطيط النص لتحديد كيفية ظهور البيانات على شاشة الحاسوب، حيث يمكن اختيار إحدى الخيارات الثلاثة المتوافره وهي : اليمين Right او الشمال Left أو الوسط Center.

الجدول رقم (١)

استبانة خاصة بدراسة العوامل المؤثرة في تأخر الشركات باصدار تقريرها السنوي

القسم الاول

الرجاء الاجابة عن الاسئلة التالية :

- وظيفة معبئ الاستبانة :

أ - مدير عام الشركة   ب - نائب او مساعد المدير العام

جـ - المدير المالي   د - المدقق الداخلي

هـ - غير ذلك ، الرجاء تحديده ....

- الجنس

أ- ذكر   ب- انثى

- العمر .... سنة

الجزء الثاني

الرجاء اعطاء المعلومات التالية عن مؤسستكم فيما يخص العام ١٩٩٧:

- مجموع اصول الشركة في ١٩٩٧/١٢/٣١: .... دينار.
- نتيجة اعمال الشركة للعام ١٩٩٧: .... دينار.
- عدد فروع الشركة .... فرع.

الجزء الثالث

ما اهمية العوامل التالية في التأثير على تأخر الشركة في اصدار تقريرها المالي السنوي :

	غير مهم على لإطلاق	غير مهم	متوسط الأهمية	مهم	مهم جداً
١.- حجم عمل الشركة.					
٢.- نتائج أعمال الشركة.					
٣.- حجم المدينين والبضاعة لدى الشركة.					

الدخول الى برنامج ال Spss وتعريف المتغيرات

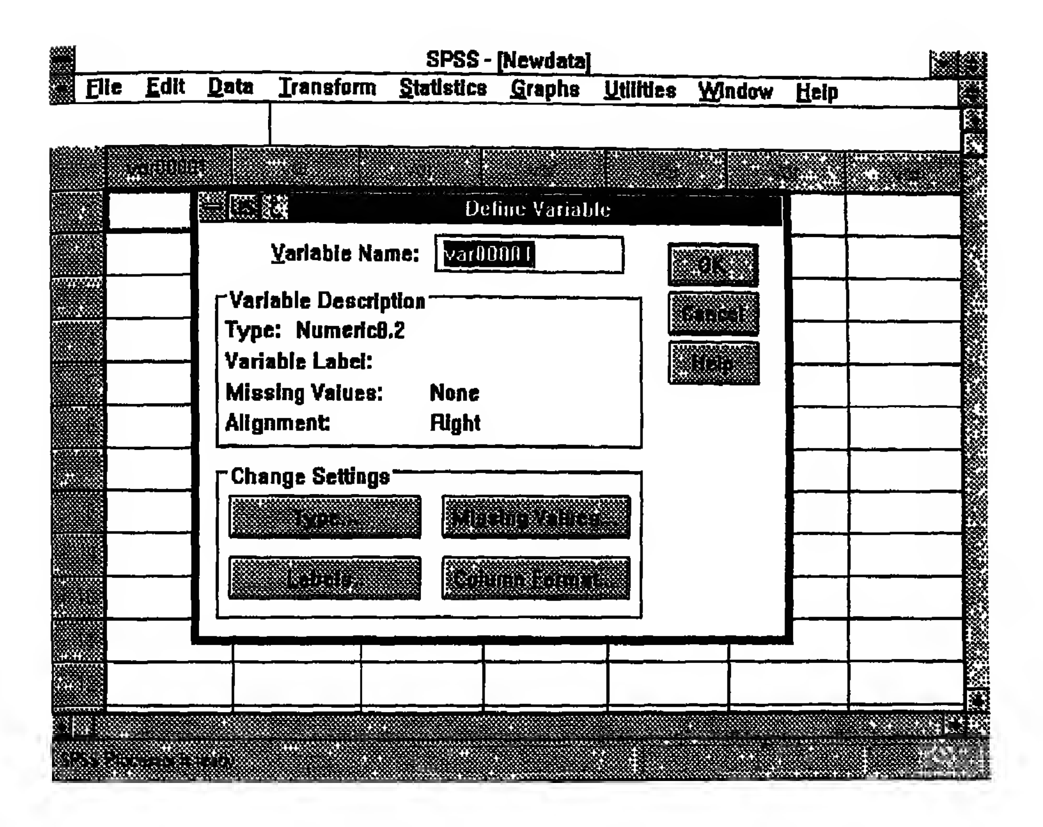
عند الدخول الى النوافذ Windows يتم اختيار برنامج ال Spss من بين البرامج الموجودة على الجهاز المستخدم، وعند الدخول الى برنامج ال Spss تظهر الشاشة التالية:

SPSS - [Newdata]

File Edit Data Transform Statistics Graphs Utilities Window Help

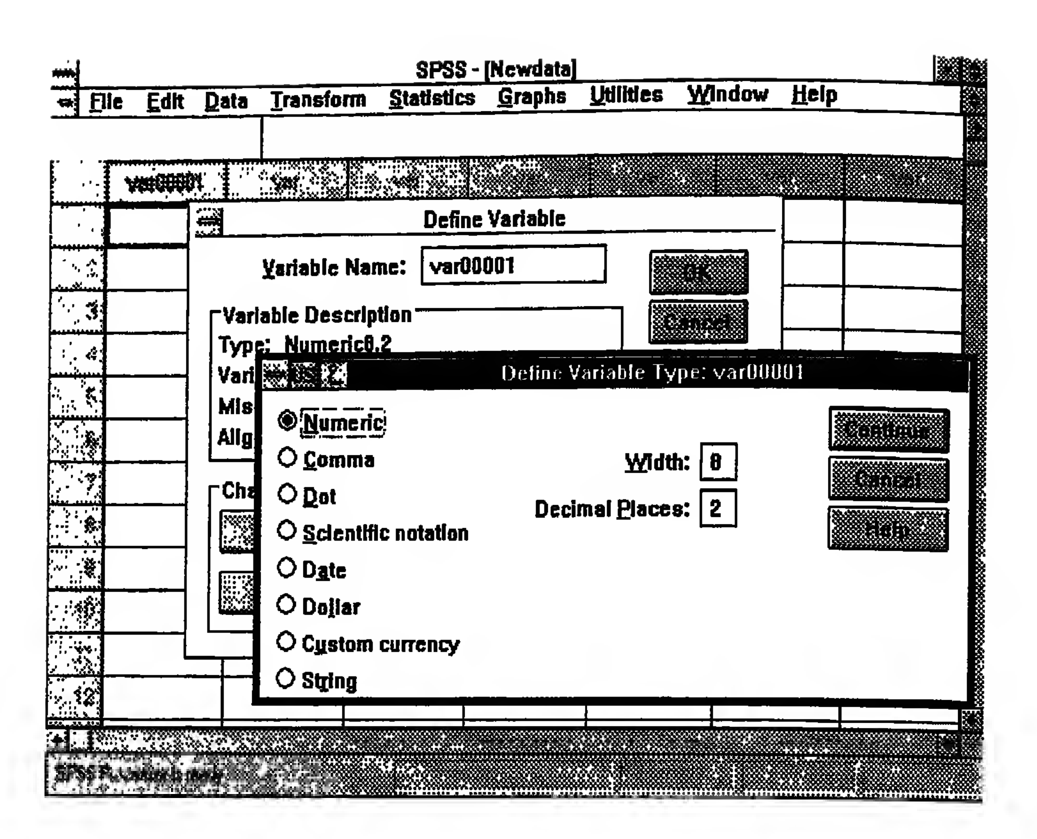
بعد الدخول للبرنامج يجري تعريف المتغيرات ويتم ذلك حسب الخطوات التالية:

- يتم ادخال المتغير الاول في الدراسة، وهو حسب المثال السابق A1، وذلك عن طريق النقر بالماوس على خيار ال Data الذي يظهر على شريط القوائم Bar Menue، كما في الشكل اعلاه، ومنه يتم اختيار ادخال متغير Insert Variable. ونتيجة لذلك يظهر في عنوان المتغير الاول على الشاشة Var0001. بعد ذلك يتم النقر بالماوس على عنوان المتغير Var0001 مرتين وبشكل متتالٍ. فتظهر الشاشة التالية:



ونلاحظ على الشاشة السابقة وجود اربعة ازرار هي:

Type, Labels, Missing Values, Column Format، يتم استخدامها لتعريف المتغير. وعند النقر بالماوس على الزر Type تظهر الشاشة التالية:



وتستخدم هذه الشاشة لتحديد نوع المتغير Type وطوله Width وعـــدد الخانـــات العشرية اللازمة له Decimal Places. وعادة يظهر نوع المتغير تلقائيا قبل التغيير كمتغير رقمي Numeric وبطول (٨) مسافات وعدد الخانات العشرية (٢). ويتـــم تغيير هذه المدخلات حسب الحاجة وذلك عن طريق النقر بالماوس فوق نوع المتغير المراد اختياره من ضمن الخيارات الثمانية الموجودة، كما يجري تغيير طول المتغير بالنقر فوق الرقم (٨) وكتابة الرقم المطلوب ثم النقر فوق عدد الخانـــات العشـــرية (الرقم ٢) ووضع الرقم المطلوب. وبالتطبيق على المتغير A1 الخـــاص بوظيفـــة معبئ الاستبانة والذي يعتبر متغيّراً رقميّاً لا يجري تغيير على نوع المتغير ويستبدل طول المتغير بالرقم ٢ وعدد الخانات العشرية بصفر. بعد ذلك يتم النقر فوق الخيـار

استمرار Continue فنعود للشاشة السابقة مباشرة، ومنها يتم النقـــر علـــى الـــزر Lable لمتابعة تعريف المتغير فتظهر الشاشة التالية:

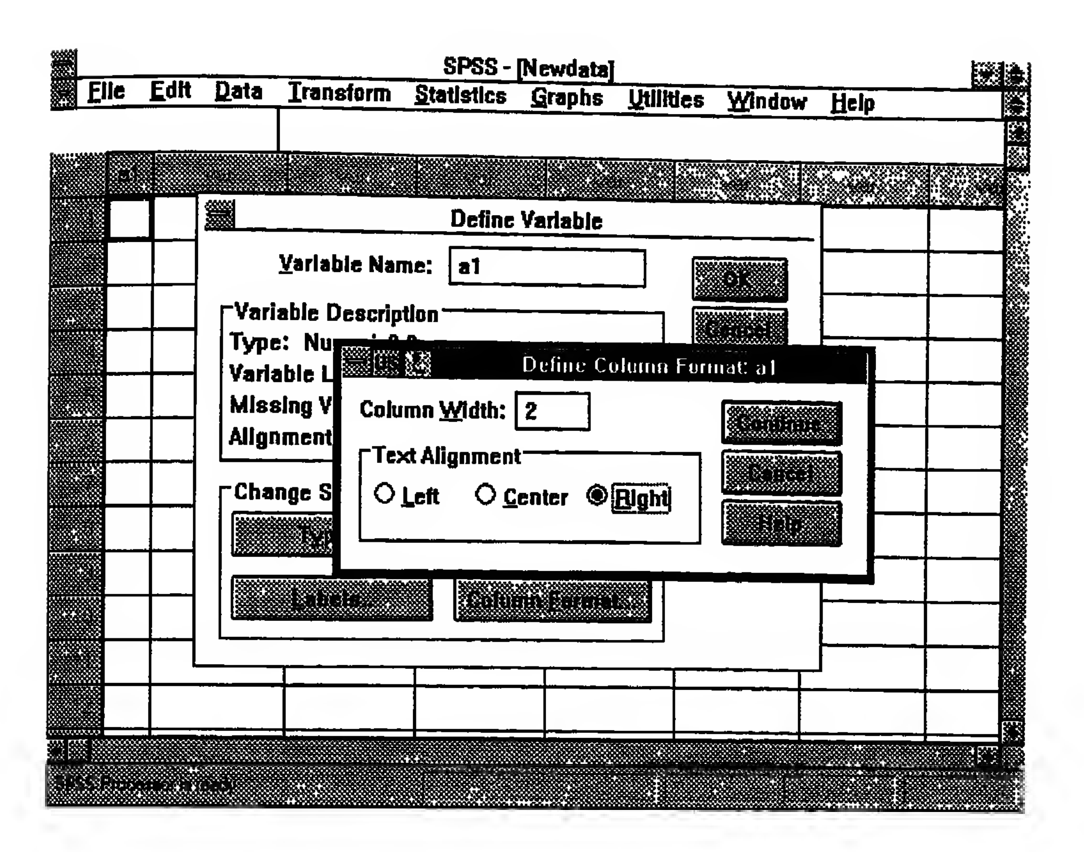
ومن هذه الشاشة يتم طباعة وصف لطبيعة المتغير مـــن خـــلال المســـافة المحددة بجانب العنوان Variable Label ، ويمكن كتابة وصف المتغـــير باللغـــة العربية أو الانجليزية وذلك بالنقر على الازرار (ع) للعربية أو (US) للانجليزيـــة والموجودة في اعلى الشاشة. ثم يتم تحديد خيارات السؤال من خلال وضـــع الرقـــم (١) في خانة ال Value وكتابة وصف الخيار الاول في خانـــة ال Value Label (مدير عام الشركة)، ثم ينقر على الزر اضافة Add، وتكرر هـــذه الخطـــوة لبقيـــة الخيارات الاربعة الاخرى. وبعد الانتهاء من تعريف الخيـــارات المختلفـــة تظـــهر الشاشة على النحو الموضح اعلاه. وتجـــدر الاشـــارة الـــى ان تعريـــف خيـــارات

المتغير Value Labels ليست مطلوبة لجميع المتغيرات وتقتصر على المتغيرات التي يوجد لها خيارات وكما تم توضيحه سابقاً عند الحديث عن تعريف المتغيرات في الجزء السابق من هذا الفصل.

بعد ذلك ينقر فوق الخيار استمراراً للرجوع الى الشاشة السابقة، ومنها يتم النقر على Misisng Values فتظهر الشاشة التالية:

وتستخدم هذه الشاشة لتحديد كيفية التعامل مع اجابات او قيم بعض المتغيرات المفقودة. وكما تم توضيحه سابقا، فإما ان لا يتم اختيار اية قيم للمشاهدات المفقودة No Missing Values كما في الشاشة اعلاه، او ان يتم اختيار رقم معين يتم ادخاله مكان المشاهدة المفقودة. واذا ما تم اختيار No Missing Values فيترك مكان المشاهدة فارغا في مرحلة ادخال البيانات. بعد ذلك يتم النقر فوق الخيار

استمرار Continue فنعود للشاشة السابقة مباشرة، ومنها يتم النقـــر علـــى الــزر Column Format لمتابعة تعريف المتغير فتظهر الشاشة التالية:



ومن خلال هذه الشاشة يتـــم تحديـــد كيفيـــة عـــرض البيانـــات المدخلـــة (Text Alignment) التي يمكن ان تظهر في الوسط Center أو على الشـــــمال Left أو على اليمين Right ويتم الخيار بالنقر بجانب البديل المطلوب. بعد ذلك يتـــم النقـــر فوق الخيار استمرار Continue فنعود للشاشة السابقة مباشرة، ثم يتم النقـــر فـــوق موافق Ok لنعود الى الشاشة الاصلية. ويكون بذلك قد تم انهاء تعريـــــف المتغـــير الاول، وتتبع الخطوات السابقة نفسها لتعريف بقية متغيرات الدراسة.

ادخال البيانات Data Entry

بعد الانتهاء من تعريف المتغيرات تأتي الخطوة التالية وهي ادخال بيانـــات الدراسة. ويتم ذلك بترقيم الاستبانات بشكل متسلسل او اعطاء مفـــردات الدراســـة أرقاماً متسلسلة، حيث يبدأ بالمفردة او الاستبانة الاولى ثم التي تليها وهكذا، بحيـــث تظهر البيانات الخاصة بكل متغير تحت العامود الخاص به، وكما يظهر في الشاشـــة ادناه.

SPSS - [c:\spsswin\conting\chspss.sav]

File Edit Data Transform Statistics Graphs Utilities Window Help

6:c2

	a1	a2	a3	b1	b2	b3	c1	c2	c3		
1	3	1	.	192000000	4500000	0	1	4	3		
2	2	1	48	54000000	4406486	12	1	3	4		
3	4	1	54	179515451	-468721	5	1	4	3		
4	1	1	65	223800000	8405746	4	1	5	3		
5	2	2	28	534225816	5233471	1	1	5	3		
6	3	1	39	618655488	2424144	1	1	3	3		
7	3	1	47	.	6115984	2	1	2	3		
8	2	2	66	250000000	-1254876	5	1	3	4		
9	3	1	51	62000000	45876364	4	1	5	3		
10	3	1	46	214207000	7897212	3	1	4	3		
11											
12											

وتمثل الشاشة اعلاه عشرة استبيانات تم ادخالها وهي تخص المثال السابق. ومنـــها نلاحظ مثلاً ان معبئ الاستبانة في المتغير A1 هو مدير مالي ولذلك اعطي الرقـــم (٣) وانه ذكر كما في المتغير A2 ولذا اعطي الرقم (٢) ، اما المتغير A3 فقد ترك

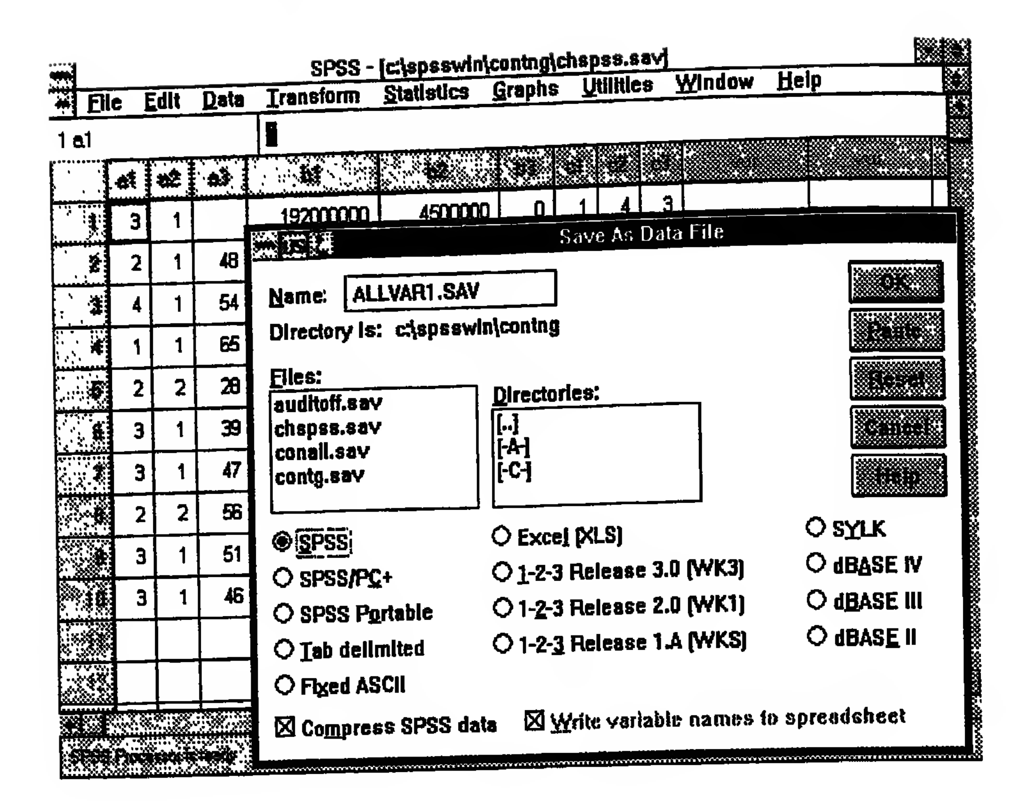
فارغاً وهذا يدل على ان معبئ الاستبانة لم يجب عن السؤال الثالث ... وهكذا بالنسبة لبقية المتغيرات.

تخزين الملف واعادة استدعائه

قبل الانتقال الى كيفية تحليل البيانات احصائياً، سيتم شرح كيفية تخزين الملف واعادة استدعائة، وهي خطوة يحتاج اليها الباحث باستمرار نظراً لطول الفترة الزمنية التي تتطلبها في الغالب عملية تعريف المتغيرات وادخال بيانات الدراسة، مما يستدعي من الباحث ضرورة التخزين باستمرار.

تتم عملية التخزين من خلال النقر على ملف File والذي يظهر في اعلى يسار الشاشة، ومنه يظهر عدة خيارات منها: التخزين كـ .... Save As ، وتخزين البيانات Save Data. ويستعمل Save As عند انشاء ملف لاول مرة او عندما يراد تخزين ملف قديم باسم جديد. أما Save Data فتستعمل عندما يتم العمل على ملف تم انشاؤه في السابق واعطي اسماً ويراد تخزين عمل اضافي عليه.

وليتم تخزين البيانات الخاصة بالمثال السابق يتم النقر فوق ... Save As حيث تظهر الشاشة الموضحة ادناه. ومنها يتم تحديد مكان تخزين الملف من خلال النقر على A أو C اللذين يظهران تحت Directories . واختيار C يعني انه سيتم التخزين على الجهاز أو القرص الصلب Hard Disk ، اما A فيعني انه سيتم التخزين على القرص المرن Floppy Disk. يتم بعد ذلك ادخال اسم الملف وذلك في الخانة اسم (Name)، ويلاحظ انه قد تم تسمية الملف ب allvar1 وتم تخزينه. بنظر (SAV)، بحيث ظهر اسم الملف allvar1.sav ، ثم ينقر فوق موافق (Ok) ويكون بذلك قد تم التخزين.



ويتم الخروج من البرنامج من خلال النقر فوق File ومن ثم اختيار الخروج Exit.
وعند الرجوع الى البرنامج يتم استدعاء ملف موجود اصلاً من خلال النقر على File ومن ثم اختيار Open حيث تظهر اسماء الملفات الموجودة على الجهاز أو يتم اختيار Drive A ليتم عرض الملفات المخزنة على القرص المرن. ويتم النقر فوق الملف المراد استدعاؤه ثم ينقر فوق OK او يتم النقر فوق اسم الملف مرتين متتاليتن.

التحليل الاحصائي

سيتم التطرق في هذا الجزء الى كيفية اجراء التحليل الاحصائي وسيتم الاقتصار على الاختبارات الاساسية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري والارتباط .. وغيرها.

بعد ان يتم طلب الملف الذي يحتوي على بيانات الدراسة يجري النقر فوق الاحصائيات Statistics التي يظهر من خلالها خيارات عدة تندرج تحت كل منها عدة انواع من الاختبارات الفرعية. وسيتم توضيح خطوات استخراج الاختبارات التالية:

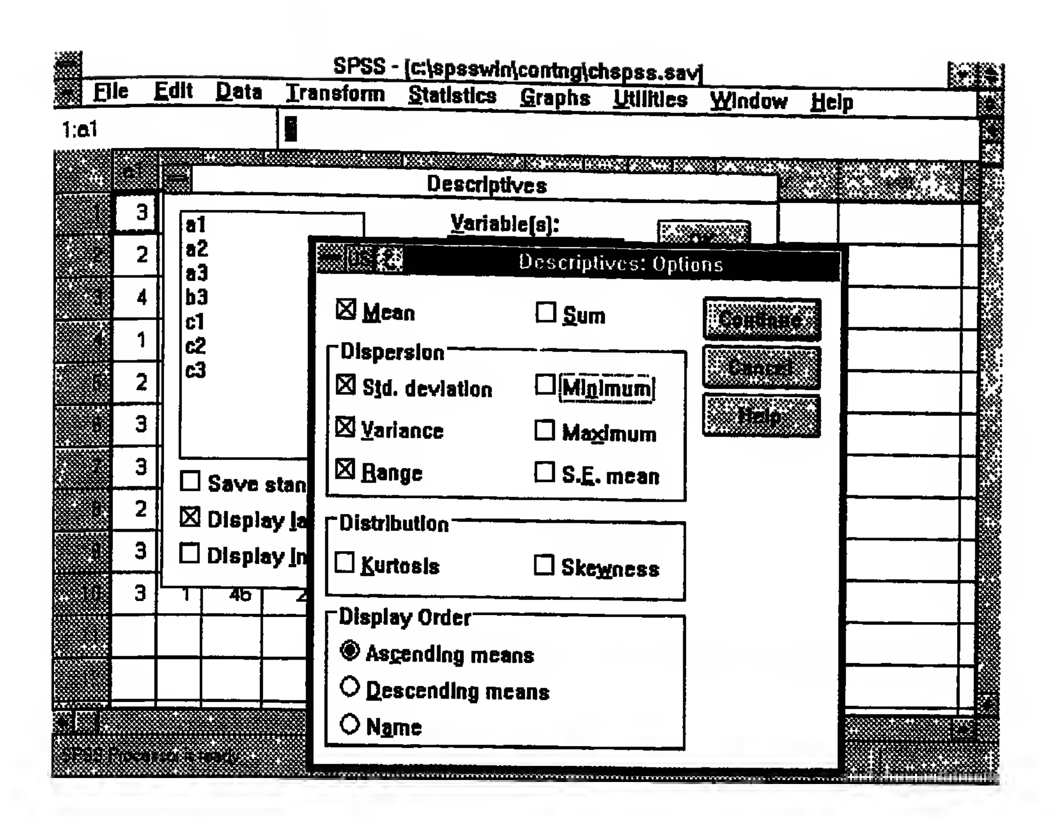
- التكرار :

يتم تنفيذ التكرار من خلال النقر فوق Statistics ثم Sumarize ثم Frequiencies وعندها تظهر الشاشة التالية:

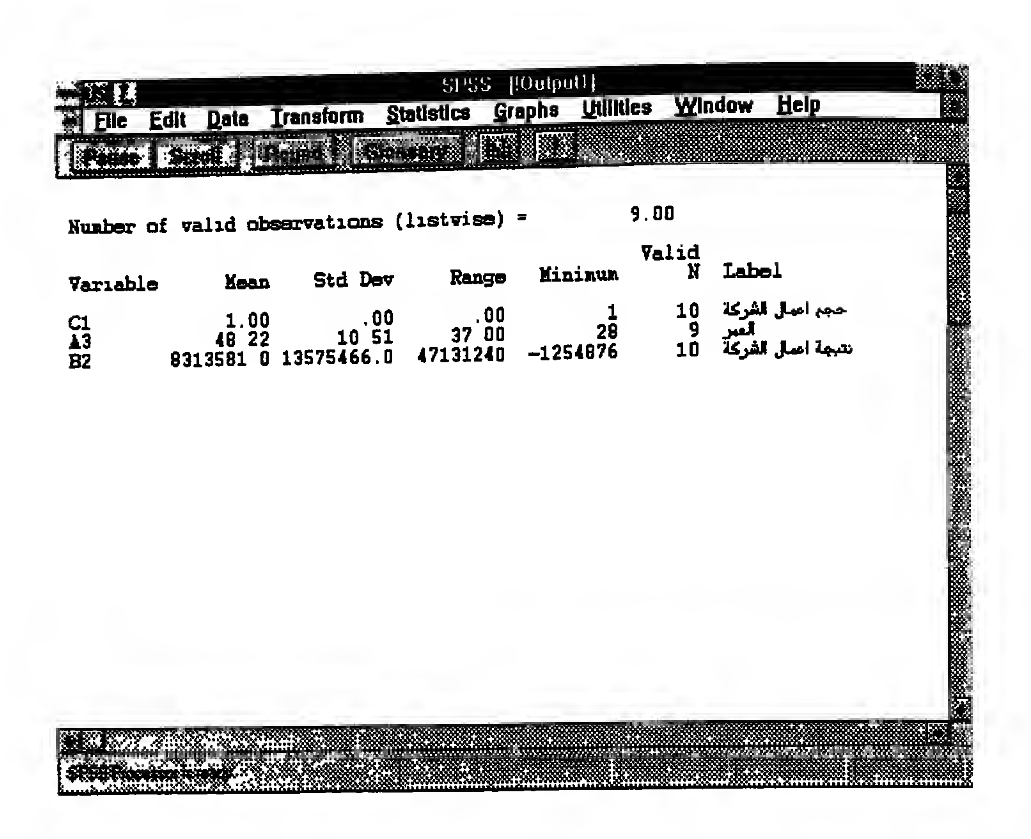
وتظهر جميع المتغيرات الموجودة في الملف في المستطيل الاول على اليسار، ومنها يتم اختيار المتغيرات التي يراد ايجاد التكرار لها وذلك بالنقر على المتغير المعني. ثم يتم النقر فوق السهم الذي يفصل بين المستطيلين، ونتيجة لذلك ينتقل المتغير الى المستطيل الاخر. وكما يلاحظ فقد تم اختيار المتغير A2 والخاص بالجنس، ولاختيار متغير اخر تكرر الخطوة السابقة نفسها. بعد ذلك يجري النقر فوق Ok فيتم ظهور شاشة المخرجات التي تظهر نتائج التكرار للمتغيرات التي جرى اختيارها.

- الاختبارات الوصفية

تتضمن الاختبارات الوصفية الوسط الحسابي Mean والانحراف المعياري Standard Deviation والمدى Range والتباين Variance وغيرها. ويتم تنفيذ تلك الاختبارات من خلال اختيار Statistics ومن ثم Descriptives ، حيث تظهر شاشة المتغيرات التي يتم من خلالها اختيار المتغيرات المراد اجراء اختبارات وصفية لها، وبشكل مشابه لما تم توضيحه في حالة التكرار. بعد ذلك يتم النقر فوق الخيار Options حيث تظهر الشاشة التالية:



وتظهر الشاشة اعلاه وجود عــدة اختبــارات مثــل الوســط الحســابي (Mean)، الانحراف المعياري (Std. Deviation) ، أقل قيمة في المشاهدات (Minimum)، وأعلى قيمة (Maximum) ، والمدى (Range). ويتم اختيار الاختبــار المطلــوب عن طريق النقر في المربع المجاور للخيار المعني وبحيث يظهر اشــارة + داخــل المربع. ثم يتم النقر فوق Continue ثم OK، فتظهر شاشة النتــائج علــى النحــو التالي:

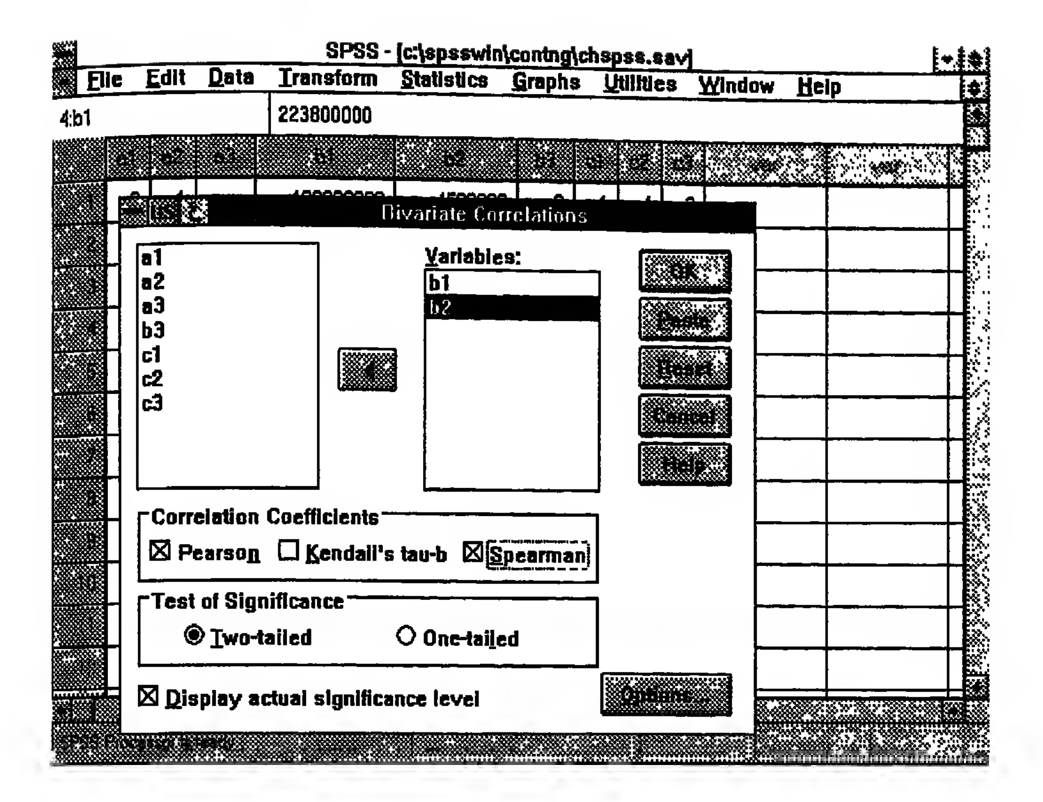


Number of valid observations (listwise) = 9.00

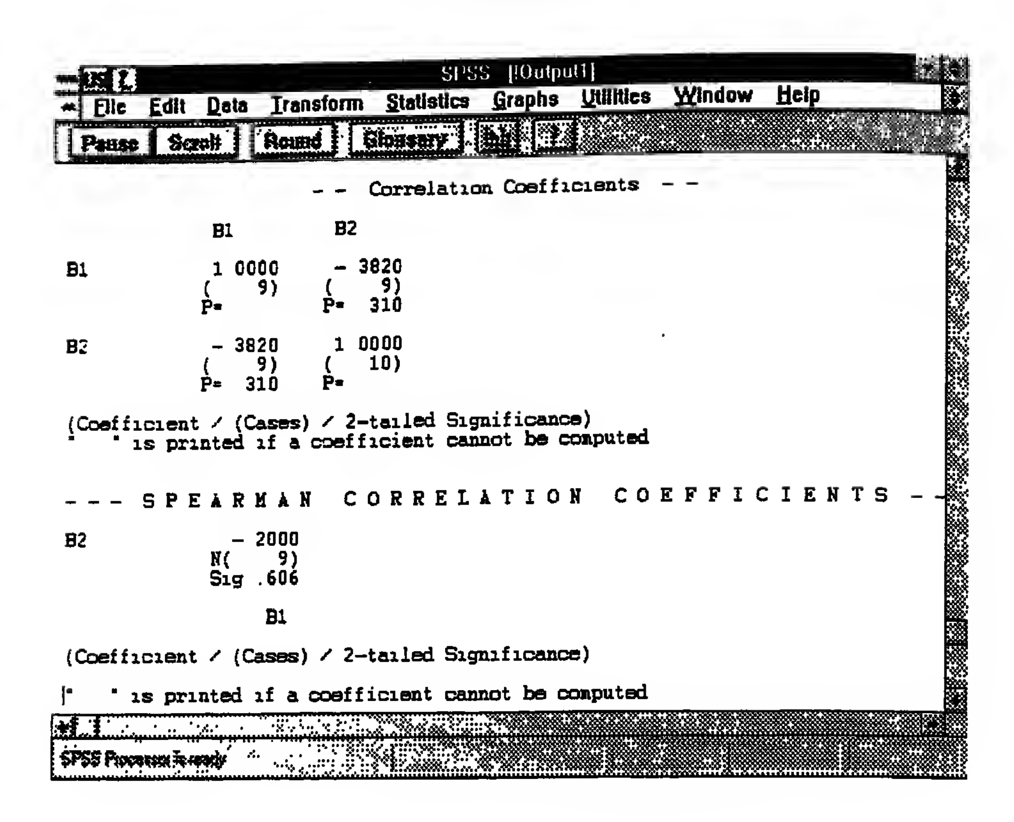
Variable	Mean	Std Dev	Range	Minimum	Valid N	Label
C1	1.00	.00	.00	1	10	حجم اعمال الشركة
A3	48 22	10 51	37 00	28	9	العمر
B2	8313581 0	13575466.0	47131240	-1254876	10	نتيجة اعمال الشركة

الارتباط

يتم ايجاد مدى وجود ارتباط بين متغيرين من خلال النقر فـوق Statistics ثم Correlate ثم Bivariate حيث تظهر الشاشة التالية:



ويتم اختيار المتغيرات المراد ايجاد الارتباط بينها ونقلها الى المستطيل الاخر، ثم يتم اختيار نوع الاختبار المطلوب : سبيرمان أو بيرسون أو كندال، وذلك بالنقر فــوق المربع المجاور لنوع الاختبار. فكما يظهر من الشاشة اعلاه فقد تم اختيار المتغيرين b1 و b2، وتم اختيار اختباري سبيرمان وبيرسون. بعد ذلك يتم النقــر فــوق Ok فتظهر النتائج وكما في الشاشة ادناه:



وكما نلاحظ من الشاشة اعلاه فان نتائج الاختبار تشير الى وجـــود علاقـــة عكسية بين المتغيرين سواء باستعمال اختبار بيرســـون أو ســـبيرمان، الا ان هـــذه العلاقة ليست مهمة احصائيا نظرا لان قيمة P و sig هي اكبر من ٠,٠٥.

اسئلة للمناقشة

١. لماذا تستخدم الخيارات التالية عند تعريف المتغير:

- وصف المتغير
- القيم المفقودة
- الخانات العشرية
- طول المتغير

٢. فيما يلي بعض الاسئلة التي ظهرت في إحدى الاستبانات:

- المؤهل العلمي
- مقدار الدخل الشهري مقرب لاقرب دينار صحيح
- عدد افراد الاسرة
- الطول (.............. سم)
- العمر

المطلوب : تحديد كيفية تعريف المتغيرات السابقة باستخدام برنامج ال Spss من حيث:

- وصف المتغير — Variable Label
- نوع المتغير — Variable Type
- طول المتغير — Width
- عدد الخانات العشرية — Decimal Places
- خيارات المتغير — Value Labels
- القيمة المفقودة — Missing Value

٣. حدد الخطوات التي يتم اتباعها لايجاد العلاقة بين متغـــيرين وذلــك باســتخدام برنامج ال Spss.

٤. ما الفرق بين كل من Save As و Save Data وفي أي الحالات يتم اســتخدام كل منهما؟



الفصل الثامن

توثيق المعلومات

- **الأهداف التعليمية:**

١- تعرف مفهوم التوثيق وأهميته في مجال البحث العلمي.
٢- اتقان مهارات الاقتباس وتعرف انواعه.
٣- اتقان مهارة الاشارة الى الهوامش.
٤- اتقان عملية اعداد المراجع.

- **المحتويات:**

١.تمهيد
٢.القواعد الواجب مراعاتها في الاقتباس
٣.انواع الاقتباس
٤.الاقتباس الحرفي
٥.الاقتباس غير المباشر
٦.الاشارة الى الهوامش
٧.مكان ظهر الهوامش وكيفية الاشارة اليها
٨.الاشارة الى المراجع
٩.كتابة قائمة المراجع



الفصل الثامن
توثيق المعلومات

تمهيد

يتميز العصر الحديث بالثورة المعرفية وتراكم المعلومات وسرعة تخزينها واستعادتها. وكتابة الأبحاث وإجراء الدراسات، لا يمكن أن تتم بمعزل عن ذلك. لذا تتطلب عملية اعداد التقارير المتعلقة بالأبحاث الاستعانة بالمراجع والمصادر المختلفة، كما تتطلب توثيق الأفكار التي استعان بها الباحث أو تمت الإشارة إليها، وتوثيق المراجع التي اعتمدها في دراسته عند كتابة تقرير البحث تحت مسمياته المختلفة (التقارير والرسائل الجامعية واطروحات الدكتوراة). وسنستعرض في هذا الفصل ثلاثة جوانب رئيسة يتطلب من الباحث مراعاتها في اثناء كتابته لبحثة ، وهذه الجوانب هي :

- الاقتباس : انواعه والقواعد الواجب مراعاتها عند استخدامه .
- الهوامش : اهميتها وكيفية ظهورها .
- المراجع : الطرق العلمية للاشارة للمراجع واهم التفاصيل الواجب اظهارها .

اولا- الإقتباس : الاساليب والقواعد

الإقتباس من العناصر الجوهرية في كتابة الأبحاث قديمها وحديثها، كون البحوث العلمية تعتمد في معظم الحالات على المعرفة العلمية المتراكمة، ولا بد والحال كذلك للباحث من الإستعانة بأراء الآخرين وأفكارهم لغايات المناقشة أو التعزيز او الدحض.

ويجب التأكيد ان اللجوء الى الإقتباس وإن كان مشروعاً، الا أن عدم مراعاة قواعده قد تُعطي انطباعا سلبيا عن البحث، من حيث أنه قد يُعطي أنطباعا بعدم تمكن الباحث مما يناقش، وقد يؤدي إلى إضعاف أسلوب الكتابة، كما قد يؤدي الى ملل القاريء وعدم استيعابه لمضمون التقرير. وهذه أمور تتناقض مع الهدف من كتابة التقرير الا وهي ايصال افكار الباحث ونتائج دراسته والتوصيات التي يرغب في تقديمها الى الاشخاص أو الجهات التي ترغب في حصولها على هذه الأفكار. لذا فإن على الباحث العمل على إبقاء الاقتباس محدوداً، وأن يختار المادة المقتبسة المهمة التي تخدم اغراضه، وان لا يلجأ الى الحشو بسبب وبدون سبب. إضافة الى أن عليه توخي الدقة والأمانة العلمية وصلة المادة المقتبسة بموضوع الدراسة، وعدم تشويه المعنى المقصود.

وتستدعي عملية الاقتباس التقيد باربع قواعد اساسية (الحسن ربحي، ١٩٧٦) هي:

١- الامانة العلمية : التي تعني ضرورة الاشاره الى المرجع الذي تم الرجوع اليه او الاقتباس منه ، فعلى الباحث أن لا ينتحل جهود الآخرين وأفكارهم.

٢- الدقه وعدم تشويه المعنى : بمعنى ان يحاول الباحث عند الاقتباس ان يعطي المعنى الذي قصده الكاتب الاصلي وان لا يحرف او يشوه الفكرة او المعنى المقتبس. فاحيانا يؤدي عدم الدقه في التشكيل او نقل الاحرف الى تغيير المعنى، مثل : لم تقم الشركات الصناعية الاردنية بتصدير كميات كبيرة من انتاجها خلال عام ١٩٩٦ . اذا حذفنا كلمة (كبيرة) من الجملة السابقة فان ذلك يغير معنى الجملة بالكامل . فيفهم من الجملة الاولى ان الشركات الاردنية قامت بالتصدير خلال العام المذكور الا ان صادراتها لم تكن كبيرة ، اما في حالة الجملة الثانية فان المعنى يشير الى عدم تصدير الشركات أيّاً من منتجاتها .

وفي حالات اخرى فان المعنى قد يتغير مثلاً بمجرد اضافة اشارة الاستفهام او خذفها من الجملة .

٣- الموضوعيه في الاقتباس : بمعنى ان لا يقتصر الاقتباس والشواهد على الكتابات التي تؤيد رأي الباحث ويهمل كتابات الاخرين الذين يملكون وجهات نظر مغايرة مما قد يؤدي الى تضليل القاريء.

٤- الاعتدال في الاقتباس : ويقصد بهذه القاعدة أن لا يصبح البحث او الدراسة مجرد اقتباسات واستشهاد باراء الاخرين وتندر مساهمة الباحث نفسه في الموضوع .

ومن الجدير بالذكر أنه لا بد في حالات معينة أخذ الإذن بالإقتباس من الناشر او صاحب حقوق النشر او المؤلف إذا زادت المادة المقتبسة عن حد معين (١٠٠٠ كلمة) مع الإشارة الى ذلك.

أنواع الاقتباس

تتعدد طرق الاقتباس وأصول توثيقه وفقا لقواعد متعارف عليها في اصول البحث العلمي كما سنبين في الاجزاء التالية. ويقسم الاقتباس الى نوعين هما :

- الاقتباس الحرفي أو المباشر
- اقتباس المضمون أو غير المباشر .

الاقتباس الحرفي أو المباشر Direct Quotation

يعني الاقتباس الحرفي أو المباشر استعانة الباحث بفكرة للآخرين يثبتها في كتابه أو تقريره بشكل حرفي كما وردت من المصدر الاصلي دون أي تبديل أو تغيير في كلماتها. ويلجأ الباحث في الغالب الى الاقتباس الحرفي في حالة شعوره باهمية المادة المقتبسة وتعزيزها لفكرة او رأي يطرحه او لمحاولة التعليق ونقد المادة المقتبسة.

وفي حالة الاقتباس الحرفي يتم حصر المادة المقتبسة بين فارزتين أو شولتين هكذا " ...... ". ويتوجب ان يتم وضع رقم الصفحة الموجود فيها النص الاصلي ، اما اذا

أخذ الاقتباس من صفحتين متتاليتين فاننا نضع ص ص ثم نضع رقم الصفحات (ص ص ١٢-١٣)

ومن اهم القواعد الاخرى التي يتوجب اتباعها ما يلي:

أ- يتم دمج المادة المقتبسة مع متن البحث اذا لم تزد المادة المقتبسة على أربعة اسطر مع اظهار المادة المقتبسة بين شولتين ، ويتم اظهار الاقتباس في هذه الحالة بالشكل التالي:

..... ويرى مبيضين (١٩٩٩: ٢٥) أن "النشاط الحكومي ظهر مع ظهور الحكومات ثم أخذ نطاقه يتسع، ومجالاته تتعدد مع ظهور الحكومات الحديثة وظهور فلسفة الدولة المتدخلة بعد أن كان هذا النشاط مقتصرا على وظائف وخدمات محددة،"

ب- اذا زادت المادة المقتبسة على أربعة اسطر فيتم في هذه الحالة فصل المادة المقتبسة عن متن البحث بحيث تبدأ المادة المقتبسة بسطر جديد وتظهر في وسط الصفحة اي يتم زيادة هوامش المادة المقتبسة ، كما يتم تخفيض المسافة بين اسطر المادة المقتبسة بحيث تظهر قريبة من بعضها البعض بالطريقة التالية:

.... ويصف بعض الكتاب النظام المحاسبي الحكومي واختصاصة وتطوره بشكل مغايير لما تم وصفه ، وقد بين مبيضين (١٩٩٩: ٢٨) اختصاص النظام المحاسبي بما يلي :

"يختص النظام المحاسبي الحكومي بمتابعة نشاط الوحدات الإدارية الحكومية في قطاع الخدمات العامة كنشاط لا يهدف إلى تحقيق الربح. ويطبق في جميع الوحدات المحاسبية التي تتصف بهذه الخاصية.
والنشاط الحكومي نشاط تزامن مع قيام الدول ونشوء الحكومات. وقد كان هذا النشاط مقتصرا على وظائف وخدمات محددة (وظائف الدولة التقليدية: الدفاع والأمن والقضاء)، ثم أخذ يتسع نطاقه، وتتعدد مجالاته مع تطور الفكر الاجتماعي، والسياسي، وفلسفة دور الدولة في المجتمع المعاصر".

ج – **الإقتباس المتقطع:** في حالة كون المادة المقتبسة طويلة وعدم حاجة الباحث الى اظهار كامل المادة المقتبسة فيتم في هذه الحالة حذف بعض الاجزاء منها، ويشار في هذه الحالة الى المادة المحذوفة ، اذا كانت لا تزيد على سطرين في كل مرة، بنقاط ... وكما يظهر ادناه:

"والنشاط الحكومي نشاط تزامن مع قيام الدول .... وقد كان هذا النشاط مقتصرا على وظائف .... (... ... ...)، ثم أخذ يتسع نطاقه، ... مع تطور الفكر الاجتماعي، والسياسي، وفلسفة دور الدولة في المجتمع المعاصر". (مبيضين، ١٩٩٩: ٢٩).

أما اذا كانت المادة المقتبسة التي تم حذفها تزيد على سطرين فيتم في هذه الحالة وضع سطر من النقاط مكان المادة المحذوفة .

د – **التغيير بجزء من المادة المقتبسة** : عند تغيير بعض الكلمات الخاطئة [تصحيح] او لإزالة الغموض في المعني يجب الالتزام بوضع إشارة [ ] للدلالة ان ما ورد بين القوسين ليس جزءا من المادة المقتبسة وانما اضافه من الباحث، كما يمكن توضيح الأخطاء في الهامش. وفي حالات اخرى يتم وضع خط تحت الأفكار المرغوب التأكيد عليها او يتم طباعتها بخط غامق.

الاقتباس غير المباشر Indirect Quotation

أما الاقتباس غير المباشر فيتناول الفكرة دون أخذ الكلمات نفسها التي وردت في النص الاصلي، أي ان الباحث يصوغ الفكرة المقتبسة بلغته وكلماته وأسلوبه ، وقد يلجأ الباحث هنا إلى أحد أسلوبين (العكش فوزي، ١٩٨٦) هما:

- تلخيص المادة المقتبسة حيث يجري تلخيص للمادة المقتبسة وبخاصة اذا كانت المادة كبيرة ويرغب الباحث بتقليص حجمها.
- إعادة صياغة الجملة او الفقرة الاصلية بلغة الباحث وبكلمات مختلفة عن النص المقتبس منه ، وتستخدم هذه الحالة اذا كانت المادة المراد اقتباسها او الاستشهاد

بها قصيرة مع مراعاة ضرورة الانتباه الى عدم تشوية المعنى الاصلي المقصود أو تغييره .

ويشيع استخدام هذا النوع من الاقتباس في معظم الكتابات والبحوث ويغلب استخدامه بشكل اوسع من الاقتباس المباشر ، ولا يتم وضع المادة المقتبسة في هذه الحالة بين شولتين كما ان وضع رقم الصفحة او الصفحات التي أُخذ منها الاقتباس غير ضروري على الرغم من ان بعض الكتاب يقومون باظهارها للتسهيل على القاريء الرجوع للمصدر الاصلي اذا ما رغب في ذلك .

ثانياً : الإشارة إلى الهوامش FOOTNOTES

يعتبر استخدام الهوامش من الامور الشائعة في معظم الابحاث والكتب العلمية ، ويقصد بالهوامش المادة التي تظهر في اسفل الصفحة او في نهاية الكتاب او البحث من اجل توضيح فكرة او اعطاء معلومات عن مرجع تم الاشارة اليه او تم الاقتباس منه . وتستخدم الهوامش في الحالات الأربع (الحسن ربحي ١٩٧٦) التالية:

١. للاشارة الى مرجع (كتاب او مقالة او أي مصدر اخر) تم الاستشهاد او الرجوع اليه او اقتبس منه مادة او فكرة معينة . ويتم هنا وضع معلومات كاملة عن المرجع في الحاشية من حيث اسم المؤلف واسم المقالة او الكتاب او المصدر والناشر وسنة النشر وغيرها من المعلومات التي سنأتي على توضيحها لاحقاً *. وتعد الاشارة الى مصدر الاقتباس مهمه لسببين هما : الامانة العلمية والتسهيل على القاريء الرجوع للمصدر الاصلي اذا ما رغب في ذلك اما للاستزادة حول ما كتب في ذلك المرجع او للتأكد من صحة المادة المقتبسة في حالة وجود شكوك لدية بصحة عملية الاقتباس.

---

* ويلاحظ اننا استخدمنا هذا الاسلوب عند الاشارة الى المراجع التي تم الرجوع اليها في هذا الكتاب ، مع ملاحظة اننا ذكرنا كامل التفاصيل عن المرجع عند الرجوع اليه في المرة الاولى ثم يتم بعد ذلك ذكر اسم المؤلف فقط مع ذكر عبارة مرجع سابق .

٢.لتوضيح فكرة او مصطلح او عبارة معينة وردت خلال النص الاصلي: وتستخدم هذه الحالة اذا خشي الكاتب من أن عملية التوضيح خلال المتن قد تشوش القارىء او تقلل من ترابط الافكار ، ففي هذه الحالة توضع علامة او رقم بجانب الفكرة او الكلمة المراد توضيحها ثم يتم في الحاشية شرح وتوضيح المقصود بتلك الفكرة او العبارة . ففي كثير من الاحيان ترد مصطلحات قد لا تكون مألوفة او معروفة بشكل وافٍ لدى قارىء البحث او التقرير مثل مجلس الادارة في الشركات المساهمة العامة او الانحراف المعياري وغيرها ، مما يتطلب توضيحها او بيان المقصود بها.

٣. وضع شكر او تقدير لبعض الافراد او الجهات التي ساعدت الباحث بأي شكل من اشكال المساعدة سواء مادياً او بالتعليق على البحث او تصحيحة لغوياً او ما شابه ذلك من امور . ويظهر هذا في الغالب في الصفحة الاولى من البحث [١].

- لتوجيه القاريء للرجوع الى بعض الصفحات او الفصول في البحث او الكتاب التي يصعب اعادة شرحها او توضيحها مرة اخرى . ولتوضيح ذلك نورد المثال التالي : "وقد منح المشرع الاردني بعض الاعفاءات العائلية والشخصية للمكلف بدفع الضريبة تتناسب مع ظروفه العائلية والشخصية [٢] ".

مكان ظهور الهوامش وطرق الاشارة اليها

تظهر الهوامش الخاصة بكل صفحة اما في نهاية الصفحة نفسها ، وهي الطريقة المستخدمة في هذا الكتاب ، او تجمع جميع الهوامش لكل فصل وترقم بشكل متسلسل ثم توضع في نهاية الفصل . وفي حالات اخرى قد يتم تجميع جميع

---

(١) يتم الاشارة الى ذلك بالشكل التالي :

يتقدم الباحث بجزيل الشكر والعرفان للزميل فتحي العاروري على المساعدة القيمة خلال مرحلة تحليل البيانات .

(٢) لمزيد من المعلومات حول مقدار وطبيعة تلك الاعفاءات راجع الفصل الاول من الكتاب .

الهوامش الواردة في الكتاب او البحث وتعطى أرقاماً متسلسة وتظــهر فــي نهايــة الكتاب او البحث . وتفضل الطريقة الاولى على غيرها من الطرق نظراً للســهولة والسرعة التي تمنحها للقارىء ، فحسب هذه الطريقة لا يكون القارىء بحاجة الــى الرجوع لنهاية الكتاب او البحث لقراءة التفاصيل الخاصة بالهامش المعني بل يجدهـا مباشرة في اسفل الصفحة .

وهناك اكثر من طريقة للإشارة إلى الهوامش منها :

– **الترقيم الكلي المتسلسل:** بحسب هذه الطريقة تعطى الهوامش التي تظــهر فــي البحث او في كل فصل بالكتاب أرقاماً متسلسلة تبدأ بالرقم ١ للهامش الاول ثــم ٢ للهامش الذي يليه وهكذا ، ويتم عند نهاية الصفحة فصل المتن بمسافة خط وكتابــة الهوامش تحته بصورة متسلسلة بحسب الترقيم الوارد في الصفحة . وقد تم اعتمــاد هذا الاسلوب في هذا الكتاب .

– **الترقيم المتسلسل لكل صفحة :** تتشابه هذه الطريقة مع الطريقة الســابقة مــع الاختلاف في عملية ترقيم الهوامش في كل صفحة ، فحسب هذا الاسلوب يبدأ ترقيم الهوامش في كل صفحة بالرقم ١ ثم يعطى الهامش التالي في الصفحة نفسها رقم ٢ وهكذا ، وعند البدء بالصفحة الثانية يعطى الهامش الاول فيها رقــم ١ والــهامش التالي في الصفحة نفسها الصفحة رقم ٢ وهكذا .

– **الهوامش التي ترتبط بعلامات خاصة (النجمة مثلا):** بحسب هذه الطريقة تستبدل ارقام الهوامش باشارات معينة كالنجمة مثلاً ، ففي الــهامش الاول فــي الصفحــة توضع نجمة واحدة * وفي الهامش الثاني توضــع نجمتــان ** وهكــذا . ويقــل استخدام هذه الطريقة وبخاصة في حالة وجود عدد كبير من الــهوامش فــي كــل صفحة ، فإذا وجد خمسة هوامش في صفحة معينة مثلاً فان ذلك يستدعي وضــع خمس نجوم للهامش الخامس الامر الذي يصبح غير مستحب .

ثالثاً : الإشارة الى المراجع

تعتبر عملية الاشارة الى المراجع المختلفة التي تم الرجوع اليها او الاستشهاد او الاسترشاد بها من الامور الهامة والاساسية في عملية كتابة البحوث العلمية . ويتوجب على الباحث اعطاء تفاصيل كاملة عن المصدر الذي تم الرجوع اليه من حيث اسم المؤلف او الكاتب ، واسم المصدر، واسم الناشر ان وجد، والبلد او الدولة التي نشر فيها المصدر ، وسنة النشر ... وغيرها من المعلومات التي سنأتي على شرحها بالتفصيل في الجزء المتبقي من هذا الفصل . ويتوجب على الباحث اعطاء معلومات عن المصدر الذي تم الرجوع اليه لأسباب عدة منها :

- التسهيل على القارىء الرجوع للمصدر الاصلي : ففي كثير من الاحيان ترد في البحث فكرة معينة مقتبسة من مصدر اخر ويرغب القاريء في الرجوع للمصدر الذي اخذت منه هذه الفكرة . وبالتالي لا بد من تزويد القاريء بكامل المعلومات الخاصة بذلك المصدر لتمكينة بسهولة من الرجوع لذلك المصدر .
- تتطلب الامانة العلمية من الباحث ، وكما تم الاشارة اليه سابقاً ، بضرورة عدم انتحال جهود الاخرين وبالتالي وضع المراجع او المصادر التي استعان بها او اعتمد عليها في كتابة بحثه .
- تعطي القاريء او المقيم للبحث انطباعاً عن مدى معرفة البحث وتغطيته بما كتب حول الموضوع . فكثير من المقيمين للابحاث يهتمون عند تقييمهم للبحث المقدم بالمراجع والمقالات التي استعان بها الباحث ومدى حداثة تلك المراجع . فكما وضحنا في الفصول السابقة يتوجب على الباحث ان يكون ملماً ومطلعاً على جميع ما كتب حول موضوع بحثة وبخاصة الحديث منها .

كيفية الاشارة للمراجع

يتوجب على الباحث ، وكما اوردنا في الجزء السابق ، اعطـــاء معلومـــات تفصيلية عن المرجع الذي استشهد به ، وتختلف هذه المعلومات بحسب نوع المصدر من حيث كونه مقالة او كتاب او قانون ... الخ . امـــا عـــن مكـــان ظـــهور تلـــك المعلومات فهناك طريقتان لذلك :

الطريقة الاولى : تقوم على اظهار المعلومات الخاصة بالمرجع ضمـــن الـــهوامش سواء كانت الهوامش في اسفل الصفحة او في نهاية البحث ، حيث تعطى التفـــاصيل الكاملة عن المرجع عند الاشارة اليه للمرة الاولى ، واذا تكررت الاشارة اليه لاحقـــاً يكتفى بذكر اسم المؤلف يتبعها عبارة " مرجع سابق ".

الطريقة الثانية : ويتم فيها ذكر اسم المؤلف فقط واحيانـــاً يذكـــر اســـم المؤلـــف والسنة[1] (وهي الطريقة المفضلة) ضمن سياق النص ثـــم توضـــع قائمـــة بجميـــع المراجع التي تم الرجوع اليها في نهاية الكتاب او البحـــث تحـــت عنـــوان "قائمـــة المراجع"، مرتبة حسب الحروف الأبجدية لأسم عائلة المؤلف.

أما إذا كان للمؤلف أكثر من مرجع واحد صادران خلال السنة نفسها، فيتـــم التمييز بينها بواسطة الحروف الابجدية بعد السنة هكذا (مبيضين ١٩٩٨أ) (مبيضين ١٩٩٨ ب).

اما عن كيفية اظهار المعلومات الخاصة بالمراجع فان ذلك يختلف ، وكمـــا سبق وبينا، باختلاف نوع المصدر من حيث كونه كتاباً او مقالة او مؤتمراً صحفيـــاً ... الخ . وسنبين فيما يلي الطريقة المستخدمة لكل نوع من انواع المصـــــادر مـــع اعطاء امثلة على ذلك .

---

(١) يتم الاشارة الى المرجع في هذه الحالة بالشكل التالي : " ويرى مبيضين ١٩٩٩ ان ...."

• الكتاب

اذا كان المصدر الذي تم الرجوع إليه كتاباً فيتم اظهار المعلومات التالية الخاصة بـه مع ملاحظة استخدام الفاصلة للفصل بين تلك المعلومات وبحسب الترتيب التالي:

- اسم المؤلف
- اسم الكتاب : ويوضع في العادة اسم الكتاب بالخط الغامق او يوضع تحته خط
- الجزء : ويوضع اذا كان للكتاب اكثر من جزء
- مكان النشر واسم الناشر (ان وجد)
- الطبعة
- سنة النشر : وفي حالة عدم وجود سنة نشر للكتاب يوضع مكانها عبارة "بـدون تاريخ " .

مثال :

مطر محمد ، **المحاسبة المالية** ، عمان : دار حنين ، الطبعة الاولى ، ١٩٩٣ .

- وفي حالة وجود اكثر من مؤلف للكتاب يتم وضع اسمائهم جميعاً في قائمة المراجع وبحسب الترتيب الوارد في الكتاب ، اما خلال النص فيظهر اسم المؤلف الاول يليه كلمة واخرون " ويرى ابونصار محمد واخرون (١٩٩٦) ان النظام الضريبي الاردني .... " . اما عن كيفية ظهور الكتاب في قائمة المراجع فتظهر بالشكل التالي :

ابو نصار محمد ومشاعلة محفوظ والشهوان فراس، **الضرائب ومحاسبتها بين النظرية والتطبيق** ، عمان : مكتبة شباب الجامعة ، الطبعة الاولى ، ١٩٩٦ .

• الكتاب المترجم

اذا كان الكتاب الذي تم الرجوع اليه مترجما فيتبع في هذه الحالة الترتيب السابق نفسه مع اضافة اسم المترجم الذي يظهر بعد اسم الكتاب مباشرة ، ويتم في هذه الحالة وضع المعلومات الخاصة بناشر النسخة المترجمة . مثال :

جيري ويجانت ودونالدكيسو ، **المحاسبة المتوسطة** ، الجزء الاول ، ترجمة كمال الدين سعيد ، الرياض : دار المريخ للنشر ، ١٩٨٨ .

• المقالة المنشورة

اذا كان المصدر مقالة منشورة في مجلة او دورية فيتم في هذه الحالة اظهار المعلومات التالية الخاصة بها وبحسب الترتيب ادناه :

- اسم المؤلف او المؤلفين
- عنوان المقالة وتوضع بين فارزتين " " او يوضع تحتها خط
- اسم الدورية مع طباعتها بخط غامق
- مكان الصدور والجهة التي تصدر عنها المجلة
- رقم المجلد
- رقم العدد
- تاريخ صدور الدورية
- رقم الصفحات التي تظهر بها المقالة في المجلة

مثال :

عوض طالب، "كفاءة السياسة النقدية والمالية في الاردن : ١٩٨٧ - ١٩٩٢ " ، **مجلة دراسات** ، عمان : الجامعة الاردنية ، المجلد الثاني والعشرون (أ) ، العدد الثاني ، نيسان ١٩٩٥ ، ص ص ٨٩١ - ٩٠٧ .

• **بحث او رسالة ماجستير او دكتوراه غير منشورة**

في حالة كون المصدر بحث غير منشور او رسالة ماجستير او دكتوراه غير منشورة يظهر في هذه الحالة المعلومات التالية :

- إسم المؤلف او المؤلفين
- عنوان المقالة وتوضع بين فارزتين " " او يوضع تحتها خط.
- الاشارة الى طبيعة المصدر مع ذكر عبارة غير منشور (رسالة ماجستير غير منشورة).
- المكان والجهة التي صدرت من خلالها الرسالة او البحث.
- تاريخ الصدور.

مثال على رسالة ماجستير :

ناصر، مازن عودة، "السياسة النقدية في الاردن خلال الفترة ١٩٧٠ - ١٩٨٨" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، عمان : الجامعة الاردنية ، ١٩٩١ .

مثال على بحث مقدم لمؤتمر :

الريحان بكر ، " الرقابة المركزية والجهاز المصرفي الأردني "بحث مقدم إلى المؤتمر الأول للإدارة العامة في الأردن ، جامعة اليرموك ، ١٩٩٣/١١/٣٠- ١٩٩٣/١٢/٢

- القوانين والانظمة

في كثير من الحالات يتم الرجوع او الاسترشاد ببعض نصوص القانون او الانظمة الصادرة عن الدولة او إحدى مؤسساتها ، وفي هذه الحالة يتم الاشارة للقانون او النظام بالشكل التالي :

- اسم الدولة التي صدر عنها القانون او النظام
- اسم القانون
- مكان وتاريخ نشر القانون ان وجدا

مثال على القوانين

المملكة الاردنية الهاشمية ، قانون ضريبة الدخل رقم (٥٧) لسنة ١٩٨٥ ، الجريدة الرسمية رقم ٣٣٤٣ تاريخ ١/١٠/١٩٨٥ ص ١٤٠٣.

مثال على الانظمة

المملكه الاردنيه الهاشميه، وزارة المالية،" النظام المالي رقم ٣ لسنة ١٩٩٤".

- مصادر اخرى

هناك بعض المصادر الاخرى التي قد يسترشد بها الباحث في بحثه مثل الكتب المقدسة، والمقابلات، والمقالات في الجرائد والصحف اليومية وغيرها. وسنورد فيما يلي امثلة لكيفية ظهور كل منها :

الكتب المقدسة

القرآن الكريم ، سورة النساء

مقابلات شخصية

مقابلة مع جرادات اسامة ، وزارة التنمية الإدارية، الأردن ، عمان ، ٣٠ آذار ١٩٩٦ .

مقالة في صحيفة

الفانك محمد "اعادة تقييم".... ، جريدة الرأي ، عمان ١٠ أذار ١٩٩٦ العدد ٩٣٢٣ ص ١٨ .

كتاب سنوي

الجامعة الاردنية ، الكتاب السنوي ١٩٩٣-١٩٩٤ ، العلاقات العامة .

ويلجأ البعض الى تصنيف المراجع باللغة العربية حسب إسم المؤلف الاول بدل العائلة. وهو ما تم اعتماده في مراجع هذا الكتاب لإظهار هذه الطريقة.

المصادر الاجنبية

اذا كان المصدر الذي تم الرجوع اليه باللغة الانجليزية ، فيتبع الترتيب نفسه الخاص باللغة العربية من حيث المعلومات التي يتم اظهارها ومن حيث الترتيب حيث نبدأ بأسم المؤلف او المؤلفين للكتاب او البحث او المقالة حيث يبدأ بأسم العائلة للمؤلف يليه فاصلة، ثم الحرف الاول للاسم الاول للمؤلف يليه نقطة، ثم الحرف الاول للاسم الثاني للمؤلف يليه نقطة، ثم سنة النشر موضوعة بين قوسين.

مثال :

Ferris, K. R. (1988), Behavioral Accounting Research: A critical Analysis, Columbs, OH: Century, VII Publishing .

اما في حالة وجود مؤلفين او اكثر للكتاب فيوضع اسم العائلة فقط لكل منهما مع وضع الحرف الاول للاسم الاول والثاني لكل مؤلف .

مثال :

Balsley, H. L., and Clover, V. T. (1988), Research for Business Decisions: Business Research Methods (4th ed.) . Columbus, OH: Publishing Horizons.

اما بالنسبة للمقالات المنشورة في الدوريات او المجلات فيظهر اسم المؤلف اولا كما في حالة الكتب ويبدأ باسم العائلة للمؤلف يليه تاريخ نشر المقالة ثــم اسـم المقالة ثم اسم المجلة ، وتكتب في العادة بالخط المائل ، فرقم العدد ثم رقم الصفحات التي ظهرت فيها المقالة.

مثال :

Bendig, A. W. (1985), Transmitted Information and the Length of Rating Scales, *Journal of Experimental Psychology*, 57, 303-308.

كتابة قائمة المراجع

شرحنا في الاجزاء السابقة كيفية اظهار الانواع المختلفة للمصادر من كتـب ومقالات وقوانين وغيرها . وفي هذا الجزء الاخير من الفصل سنتحدث عن كيفيـة ظهور قائمة المراجع التي تحتوي على جميع الكتب ، والدوريات ، والوثائق مـن تقارير وقوانين وأنظمة رجع اليها الباحث في دراسته.

اذا كانت المراجع تحتوي كتبا ومؤلفات باللغتين العربية والانجليزية فيتم فـي هـذه الحالة فصل المراجع الى قسمين رئيسين هما (مع وضع كل منهما تحـت عنـوان مستقل):

- المراجع العربية
- المراجع الاجنبية

وبالنسبة للمراجع العربية اذا كان عدد المراجع محدودا فيتم دمـج جميـع المراجع العربية سواء كانت كتبا او مقالات او قوانين او غيرها ضمـن مجموعـة

واحدة بحيث يتم ترتيبها بحسب الترتيب الهجائي لاسماء المؤلفين. أما اذا كان عـــدد المراجع كبيرا فقد يتم تصنيفها تحت عدة مجموعات بحيث تظـــهر الكتـــب تحـــت مجموعة مستقلة، وتظهر المقالات في مجموعة اخرى، وتظهر الرسائل الجامعية في مجموعة ثالثة وهكذا ، ويوضع لكل مجموع عنوان مستقل تندرج تحتـــه المراجـــع الخاصة به هكذا:

المراجع العربية

الكتب

....

....

....

المقالات

....

....

....

المنشورات الحكومية

....

....

....

اما بالنسبة للمراجع باللغة الانجليزية فيتبع في ترتيبها وتصنيفـــها القواعـــد نفسها الخاصة بالمراجع العربية مع الاختلاف في طريقة الترتيب ، حيث يؤخذ هنـــا اسم العائلة للمؤلف كاساس لترتيب المراجع (انظر قائمة المراجع في نهاية الكتـــاب لتعرف كيفية ترتيب كل من المراجع العربية والانجليزية، وظهور كل منها بشـــكل أفضل.

اسئلة الفصل

١- ما القواعد التي يتوجب على الباحث مراعاتها عند الاقتباس ؟

٢- ما انواع الاقتباس ؟

٣- ما الاجراءات الواجب اتباعها عند قيام الباحث بتصحيح بعض الاخطاء اللغوية في المادة المقتبسة في حالة الاقتباس الحرفي ؟

٤- ما الحالات التي يتم فيها استخدام الهوامش ؟

٥- ما الدوافع والاسباب التي تحتم على الباحث وضع معلومات تفصيلية عن المراجع او المصادر التي تم الرجوع اليها في بحثه ؟

٦- ما الاختلافات الرئيسية في الاشارة الى مرجع كتاب ومرجع عبارة عن مقاله في دورية (مجلة)؟

الفصل التاسع

كتابة تقرير البحث

- الأهداف التدريسية

١- تعرف اجزاء البحث أو التقرير العملي.
٢- اتقان مهارة اعداد تقرير البحث بحسب اجراءات البحث العلمي.
٣- اتقان مهارة اعداد قائمة المراجع والمحتويات.

- المحتويات

١. تمهيد
٢. اسلوب تقرير البحث ومقومات التقرير الجيد
٣. اجزاء البحث او التقرير :
   - اولاً : الصفحات التمهيدية
   - ثانياً: مقدمة البحث ومنهجيته
   - ثالثاً: متن البحث
   - رابعاً: استنتاجات وتوصيات الدراسة
   - خامساً: قائمة المراجع
   - سادساً : الملاحق
   - سابعاً: الفهـــــــرس
٤. أسئلة للمناقشة



الفصل التاسع
كتابة تقرير البحث العلمي

تمهيد

التقارير نمط كتابي من انماط الاتصالات التي تأخذ أشكالا متعددة وتستخدم وسائل متنوعة، ويتم بواسطتها تبادل المعلومات أو توصيلها بطريقة مكتوبة: مثل الرسائل والكتب الرسمية والمذكرات وغيرها. وهناك أنماط من الاتصالات غير المكتوبة واهمها الاتصالات الشفوية التي تتم مواجهةً او عبر وسائل الإتصال مثل الهاتف والمذياع والتلفاز. وتُمثل التقارير وسيلة من وسائل الإتصال لتمرير معلومات غالبا ما تكون حديثة حول قضية أو موضوع معين. وفي العادة تتباين التقارير في الشكل الذي تأخذه أو الطريقة التي تُعرض فيها المعلومات بحسب نوعية المعلومات التي يحتويها التقرير، وغرض التقرير، والشخص او الجهة التي سيُقدم إليها.

وتمتاز الاتصالات الكتابية ومنها التقارير كمرجع مكتوب لاثبات وقائع تتعلق بها؛ إلا أنها تتميز بتكلفتها المرتفعة، نظرا لحاجتها إلى وقت وجهد لإنجازها بدرجة ملحوظة، حيث تتضمن كتابة المسودات وتحضيرها نهائيا للطباعة أو النسخ، وتدقيقها ومراجعتها وأخيرا نقلها بالبريد الداخلي أو الخارجي الى وجهتها النهائية قدرا من التكلفة. والتقارير أنواع، فمنها التقارير الدورية، والخاصة، والمالية، والإخبارية، والإحصائية، والتحليلية، والعلمية. وسيتم التركيز في هذا الفصل على كتابة تقارير البحث العلمي التي يتبع في كتابتها الأصول العلمية المتعارف عليها. ويورد العواملة (١٩٩٥: ١٩٠-١٩١) كلاً من الرسائل الجامعية، والأوراق البحثية، والمقالات والأبحاث، والكتب [الجامعية] والوثائق الرسمية والموسوعات والمعاجم .... كنماذج لأنواع تقارير البحوث العلمية . ويشكو المقيمون للأبحاث

ضعف التقارير ويصفونها بإحدى العيوب التالية أو ببعضها: ركيكة، مليئة بالأخطاء، منهجيتها غير واضحة، تفتقر الى جودة النتائج وآصالة البحث، تعتمد مراجع غير حديثه، الأفكارغير مترابطة، لا تنقل معلومات جيدة، تفتقر إلى التحليل السليم، أسلوبها معقد، ألفاظها غامضة وغيرها.

ويُعتبر التقرير العلمي وسيلة الإتصال الفكري بين الباحث والقراء، والباحث البارع هو الذي يحرص على تقديم افكاره "بشكل منسق لائق داعما افكاره بالأدلة والأسانيد، ليجعل رسالته تجذب ذهن القاريء" (شلبي احمد ١٩٧٤: ٨). وتزداد تكلفة التقاريرفي حالات عدم التقيد بقواعد كتابة التقرير الجيد ومقوماته. وتقرير البحث العلمي هو الوسيلة التي يستخدمها الباحث للإعلام عن بحثه من حيث المشكلة التي تناولها والفرضيات التي اختبرها، والمنهجية التي اتبعها، والنتائج التي خرج بها، والتوصيات التي يريد أن يقدمها (عبيدات ذوقان وآخرون ١٩٩٢: ٢٩٥). وبناء عليه يتوجب ان يحتوي البحث على الموضوعات التالية حتى يوفر للقارىء المعلومات الكافية عن البحث ويجيب عن معظم التساؤلات التي يمكن ان تثار حوله:

- طبيعة الظاهرة او المشكلة موضع البحث والاهداف التي يتوخى الباحث تحقيقها من وراء بحثه .
- الفرضيات التي تقوم الدراسة على اختبارها .
- المنهجية التي تم اتباعها في البحث ، من حيث طريقة جمع البيانات والعينة التي تم اجراء الدراسة عليها وطرق تحليل البيانات .
- النتائج التي تم التوصل اليها ومحددات الدراسة .
- التوصيات التي يقدمها الباحث لاصحاب العلاقة .

ويُبرز الأدب الإداري المعايير التالية في تقييم وسائل الاتصال ومنها التقارير:

- السهولة والدقة والتأثير والتكلفة والأمانة العلمية. فلزيادة فاعلية التقارير،

يُفترض أن تتميز بالوضوح والسهولة والدقة والاختصار والموضوعية بالإضافة إلى عرض المعلومات بصورة جيدة لتُبرز موضوع التقرير.

ويهمنا هنا ان نتناول بالتفصيل تقارير البحث العلمي التي تُبرز نتيجة الجهد الذي قام به الباحث لدراسة مشكلة أو قضية، أو إثبات أو دحض نظرية، أو وصف ظاهرة ادارية وإظهار اية ملاحظات تتعلق بشأنها.

اسلوب تقرير البحث ومقومات التقرير الجيد

من المسلمات ان لكل باحث اسلوبه وطريقته في الكتابة، و يصعب أن يرشد المرء الأخرين فيما يتصل بالتعبير عن أفكارهم (عدس عبد الرحمن ١٩٩٢: ٢٥٧). وهناك وسائل متعددة يمكن أن تُسهم في تحسين أسلوب الباحث وتصب في جودة التقرير. ويمكن تحقيق ذلك من خلال العرض المنطقي الجيد، وانتقاء العبارات السلسة والمباشرة، والابتعاد عن الغموض والحشو والتعقيد. ومقومات كتابة التقرير الجيد تتمثل في النقاط التالية :

- الوضوح

التقرير هو عبارة عن خلاصة النتاج البحثي والفكري الذي قام به الباحث ، والخلفية العلمية التي وصل اليها. ويعكس التقرير بصورة أو أخرى مدى وضوح منهجية الدراسة لدى الباحث ودقة النتائج التي توصل اليها، فإذا لم تفكر بشكل واضح فلن تكتب بوضوح. فالأفكار والحقائق والبيانات يجب أن تعرض بصورة واضحة، وإلا سيكون من الصعوبة على قارئ التقرير استيعاب النتائج التي توصلت اليها؛ لذا فان كتابة التقارير الجيدة كل متكامل من الأمور الشكلية واللغة والتسلسل المنطقي في أسلوب عرض الأفكار بوضوح وسلاسة. لذا على الباحث "أن يختار أسلوبا واضحا وملائما في عرض المادة التي يحتويها التقرير (بوحوش وذنيبات ١٩٨٩: ١٥٦). وعادة يجب

أن يكون الهدف الأساسي والأهداف الثانوية واضحة في ذهن الباحث ليتمكن من إبراز الهدف الأساسي للبحث، وعدم ترك القارئ يجهد نفسه في التساؤل عن مضمون البحث. فالهدف الواضح هو المعيار للحكم على جودة المنهجية، وسلامة النتائج.

- **الدقة**

على الباحث أن يتوخى الدقة في كتابة تقرير البحث، فالمعلومات غير الدقيقة أو الناقصة تؤدي الى التشكيك بمصداقية النتائج. ويعتبر التخطيط الدقيق المبني على المنطق وتسلسل الأفكار من الجوانب الهامة للوصول الى أفكار دقيقة وجديدة (غرايبة فوزي، ١٩٧٧: ٤٥). فبعد إيراد البيانات والمعلومات التي توصل إليها الباحث أو توافرت له، علية أن يحلل هذه المعلومات والبيانات بنزاهة وموضوعية ودقة وعدم تحيز. ولزاما عليه أن يفصل ما بين المعلومات وبين الآراء الشخصية له، كما أن علية ضمان أن النتائج التي توصل إليها منطقية ومتناسبة مع المقدمات التي استند إليها.

- **الصياغة الجيدة**

على الباحث ان يبدأ الكتابة باسلوب سلس منطقي مرتباً افكارك بشكل متسلسل بعيدا عن " عدم تجانس الأفكار، وعدم الدقة في التعبير، وعدم ترابط الأفكار وتسلسلها (بوحوش وذنييات ١٩٨٩: ١٧٩) وان يكون في ذهنه الأهداف التي يريد تحقيقها من كتابة التقرير. وأهمها ايصال النتائج التي تم التوصل اليها من بحثه الى القارئ.

- **الموضوعية والأمانة العلميه**

الموضوعية والأمانة العلميه عنصران اساسيان للبحوث العلمية، وبدونهما يفقد البحث مصداقيته وتضفى عليه عناصر الشخصانية ، فكم سبق وبينا في

فصول سابقة يتوجب على الباحث ان يكون موضوعياً وغير متزمت او متعصب لافكاره وان يتناول في بحثه اراء الاخرين حتى وان كانت متعارضه مع ارائه الشخصية .

- **الالتزام بقواعد الكتابة الخاصة بالبحوث**

على الباحث ان يلتزم باسس وقواعد معينة في عملية كتابة بحثه ، مع ملاحظة ان بعض من هذه القواعد قد تم التطرق اليها في الفقرات اعلاه ، واهم هذه القواعد ما يلي (غرايبة فوزي وآخرون، ١٩٧٩):

- عدم اللجوء الى استخدام تعابير عامه او مبهمه .
- الايجاز في التعبير والمنطقيه في التنظيم. ويقصد بالايجاز في التعبير هو عدم اللجوء الى التفصيل الممل الذي قد يقتل روح البحث ، الا ان ذلك لا يعني اغفال الامور الهامه التي تفيد البحث . اما المنطقيه في التنظيم هي المنطقيه في الانتقال من موضوع الى آخر أو من جزء الى آخر في البحث.
- الابتعاد عن ضمير المتكلم في الكتابه ، وهذا يعني أن لا يستخدم الباحث صيغة (الأنا) حتى لايشعر القاريء ان الباحث متكبر او معتز جدا بنفسه .
- الابتعاد عن التعابير أو الصيغ ذات الطابع القطعي وبخاصة في مجال العلوم الاجتماعيه. فيجب على الباحث عدم تعميم نتائج بحثه على انها حقائق مطلقه بل يجب عليه استخدام بعض التعابير الملينه مثل : بشكل عام ، يعتقد ، يغلب على .... وهكذا . ويتم في العادة استخدام الصيغه القطعيه إذا كان لدى الباحث حقائق قطعيه رقميه حيث يفضل هنا أن يدعم الباحث اراءه بنتائج رقميه من البحث أو من مصادر آخرى .
- استعانة الباحث بالجداول والاشكال التوضيحيه في حالة وجود كميه كبيره من المعلومات والبيانات التي يريد الباحث ان يضمنها في بحثه . وهذا الامر يضفي على البحث نوعاً من التشويق بالنسبه للقارىء بالاضافه الى سهولة تعرفه

النتائج التي تم التوصل اليها ، مع ملاحظة عدم اظهار بعض الامور البارزه في هذه البيانات .

- الاستعانه بعلامات الترقيم المختلفه بطريقة صحيحه ، وعمليـــة البـــدء بـــالفقره والانتهاء منها ، وتقسيم البحث الى عناوين رئيسة وفرعية تتناسب مع طبيعـــة البحث المكتوب ، حيث تعتبر هذه الامور شكليه الا ان لها تأثيرا كبيرا .
- عدم استخدام الألقاب العلمية او الوظيفية في عمليات التوثيق (دكتور مثلا) .
- الاهتمام بجودة اللغة والصياغه والخلو من الأخطاء: يجدر بالباحث أن يراجـــع مخطوطة البحث للتخلص من الأخطاء اللغويـــة والطباعيـــة والألفـــاظ غـــير المستساغة، والحرص على الأناقة في الطباعة. ويستحسن تكليف احد الزمـــلاء بقراءة التقرير قبل عرضه على المشرف وطرحه للمناقشة او إرســـاله للنشـــر، كما يفضل الاستعانة بالأجهزة والتقنيات الحديثة في تحليل المعلومات وطباعـــة التقرير (الحاسوب وغيره من الأجهزة والأدوات). حيث تساعد هـــذه الأجـــهزة والتقنيات الحديثة على توفير الوقت والجهد وتزيـــد فعاليـــة العمـــل ومســـتوى إنتاجيته.

- **الالتزام بالتسلسل المنطقي لسير عملية البحث:** تتطلـــب عمليـــات ادارة البحوث والدراسات وتنفيذها التخطيط بشكل سليم لتنفيذ مراحل الدراسة ومـــن ثم كتابة تقريرالبحث العلمي، بحيث يشتمل هذا التخطيط على وضـــع الأفكـــار التي يرغب الباحث بوضعها في التقرير، ومن ثـــم ترتيبـــها بشـــكل منطقـــي متسلسل، حرصا على توضيح الهدف الأساسي منها، وبالتالي ضمان وصـــول المعلومات إلى القارىء بصورة واضحة. وهذا يتطلب تدوين الملاحظات عـــن سير العملية البحثية أولا بأول. واتباع التسلسل المنطقي فـــي تنـــاول المشـــكلة البحثية وفقا للمعطيات التالية:

- حدد مشكلة البحث بدقة ووضوح وبين أهمية دراستها والفوائد التي يمكن أن تُستفاد من بحثها.
- حدد فرضيات الدراسة التي تريد اختبارها بوضوح ودقة بحيث تكون قابلة للتحديد والقياس.
- بين الأساليب التي استخدمتها في فحص الفرضيات وسبب اختيارها.
- وضح منهجية الدراسة، ومحدودية اطارها، والأساليب التي تم اللجؤ اليها للوصول الى البيانات والمعلومات، والصعوبات التي واجهتها في اثناء الدراسة.
- صغ النتائج التي استخلصتها بشكل منطقي ودقيق.

اجزاء البحث او التقرير

يتألف البحث او التقرير المكتوب في العادة من الاجزاء الرئيسة التالية :

اولاً : الصفحات التمهيدية

وهي الصفحات التي تسبق كتابة صلب التقرير او موضوع البحث ، وتشتمل على ما يلي:

أ . صفحة العنوان

وتتضمن هذه الصفحة عنوان البحث او الدراسه حيث يوضع عادة في الثلث الاول من الصفحه وبشكل يتوسط الصفحة . ثم يتبعه اسم الباحث او معد البحث ثم المشرف ان وجد اضافة الى المساق الذي قدم له هذا البحث ان وجد او المتطلب في حالة كون البحث متطلباً للحصول على شهادة علمية . يليه الجهه او المؤسسه التي تم اجراء البحث من خلالها ، ثم البلد او الدولة التي تم فيها البحث، واخيرا تاريخ البحث .

وبشكل عام يفضل الا يزيد طول العنوان على ١٥ كلمه ، ويجب ان يكـون معبراً بشكل واضح ودقيق عن الدراسة ، واذا تم اختيار العنوان في اول مراحـل البحث فيجب ان يتم اعادة تدقيق العنوان بعد الانتهاء من البحـث للتـاكد مـن ان العنوان يعكس طبيعة البحث ، فاحياناً يجري بعض التغيير في عناصر البحث خلال اجراء الدراسة وبالتالي يصبح العنوان غير مناسب وهذا بدورة يتطلب اعادة النظر في العنوان عند الانتهاء من البحث.

وفيما يلي مثالاً لكيفية ظهور صفحة العنوان :

نموذج رقم (١)

صفحة الغلاف

العلاقة بين سعر السهم وشدة تداولة للشركات المدرجة

في سوق عمان المالي

دراسة ميدانية

اعداد

الطالب حسام عدنان الرابح

باشراف

الدكتور سامح الرائد

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات مساق منهجية البحث العلمي

الجامعه الاردنيه

كلية الاقتصاد والعلوم الاداريه

قسم المحاسبه

عمان - الاردن

نيسان ١٩٩٦

ب. صفحة الإجازة (قرار لجنة المناقشة)

تتضمن هذه الصفحة عبارة تتم عن مناقشة الرسالة وإجازتها بتاريخ معين واسماء اعضاء لجنة المناقشة وتواريخها.

ج. صفحة الاهداء

في بعض الابحاث وبخاصة رسائل الدراسات العليا والكتب ، يقوم الباحث باهداء بحثه الى شخص عزيز عليه او له مكانه خاصه عنده، وقد يكون الاهداء ايضاً الى جهات اعتبارية مثل: الوطن ، أو الجامعة التي درس فيها الطالب، أو المؤسسة التي ينتمي اليها او الجهة التي أقرته في البعثة الدراسية ... الخ. وبالتالي يفرد صفحة مستقلة للاهداء ، وعملية الاهداء هي جوازية وليست الزامية . ومن الامثلة على بعض الاهداءات :

* الى رواد المعرفة في بلدي الحبيب

* الى والدي ووالدتي

* الى روح والدي

* الى جامعتنا الحبيبة ، الجامعة الاردنية .

د. صفحة الشكر

في هذه الصفحة يضمن الباحث شكره لبعض الجهات او الافراد الذين قدموا له بعض المساعدات لاتمام البحث ، مثل المساعدات المالية او تقديم البيانات اللازمة للبحث او المساعدة في ادخال البيانات للحاسوب وتحليلها او مراجعة البحث من

الناحية اللغوية او مراجعة البحث ومضمونة والتعليق عليه قبل نشره او تقديمة بصفته النهائية او طباعة البحث وغيرها .

هـ. ملخص البحث

وهنا يقدم الباحث بصوره مختصره تلخيصاً لاهداف البحث والغاية منه والعينه التي تم اختيارها وطريقة تجميع البيانات واحيانا الوسية او الوسائل الاحصائية المستخدمة لتحليل نتائج البحث والفرضيات التي تم فحصها والنتائج التي تم التوصل اليها من قبل الباحث . وفي الغالب لا يزيد هذا الجزء على صفحه واحده.

و. قائمة المحتويات

وتحتوي على العناوين الرئيسه والفرعيه في الدراسه وارقام صفحات هذه العناوين حتى يسهل على القاريء الرجوع الى اجزاء الدراسة ذات العلاقة بما يحتاج.

ز. قائمة الجداول

تستخدم قائمة الجداول في حالة احتواء الدراسة على بعض الجداول ، حيث يتم وضع الجداول بحسب تسلسلها وعنوان كل جدول ورقم الصفحه الموجود فيها هذا الجدول .

نموذج رقم (٢)

الملخص

قياس العوامل المؤثرة في كفاءة المدربين في مؤسسات التدريب المستقلة في الاردن

تاريخ استلام البحث ٩٠/٣/٢٠   تاريخ قبوله ٩٠/٧/٣١

نائل عبد الحافظ العواملة *
الجامعة الاردنية

Abstract

This study aims at analysing trainers' characteristics and qualifications as well as the problems facing them. It comprises 58 trainers working at four independent institutions which cover major areas of administrative, vocational, technical and eductional training. These institutions are The Jordan Institute of Public Administration, The Jordan Institute of Business Administration, Vocational Training Institution and Education Development Center/UNRWA.

Data have been collected by means of personal interviews and a questionnaire especially designed for this study. Interviews have been conducted selectively on a voluntary basis. Questionnaires have been distributed to all 58 trainers and the response rate was 100%.

The major findings of this study include:

a. Inadequacy of the training in trainers programs.

b. Insufficient number and quality of trainers.

c. Insufficient financial and managerial support for training and development activities.

Recommendations include:

a. Adoption of regular and planned training in trainers' programs.

b. Allocation of sufficient financial resources, along with managerial support, at the highest levels.

c. Encouragement of self-development and continuing education through a motivation mechanism, and creation of an appropriate managerial atmosphere.

ملخص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على كفاءات المدربين واهم خصائصهم الاجتماعية والعلمية والعملية، وتحديد أهم المشكلات التي تواجههم وسبل معالجتها، وبالتالي تطوير كفاءات المدربين وزيادة فعاليتهم في المواقف والبرامج التدريبية المختلفة. وشملت الدراسة المدربين في مؤسسات التدريب المستقلة والمتخصصة في مجالات التدريب الإداري العام (معهد الادارة العامة) والتدريب الاداري الخاص (معهد الإدارة الاردني)، والتدريب المهني (مؤسسة التدريب المهني) والتدريب التربوي التعليمي (مركز التطوير التربوي /وكالة الغوث). فتم جمع المعلومات الميدانية بواسطة المقابلات الشخصية والاستبانة المصممة خصيصا لاغراض هذه الدراسة... اضافة الى الوثائق والتقارير الرسمية الصادرة عن المؤسسات المبحوثة.

وتبين من نتائج هذه الدراسة محدودية اعداد المدربين ومجالات تخصصهم، مقارنة مع المسؤوليات والواجبات الملقاة على عاتقهم، ونقص برامج تطوير المدربين وتدريبهم، اضافة الى وجود بعض العقبات المالية والادارية التي تضعف من الكفاءات والإمكانات التدريبية عموما.

واوصت الدراسة بضرورة الاهتمام المنظم بتطوير كفاءات المدربين من خلال برامج تدريب المدربين والبعثات العلمية وتوفير الحوافز والامكانات المالية والادارية، التي تشكل بمجملها رزمة مترابطة من الوسائل لتحقيق اهداف التنمية الإدارية والتنمية القومية الشاملة.

ح. قائمة الاشكال والرسوم

اذا احتوت الدراسة على اشكال او صور فيتم وضع قائمة لكل منهما تحدد عنوان كل شكل ورقم الصفحة التي يوجد فيها.

ثانياً: مقدمة البحث ومنهجيته:

يشتمل هذا الجزء من البحث على اعطاء فكرة عامه عن البحث واهميته والادبيات او النظريات التي لها علاقة بالدراسة ، كما يحتوي على الدراسات السابقه ذات العلاقة بالبحث وما توصلت اليه هذه الدراسات من نتائج مع مناقشة لهذه الدراسات وبيان نقاط الضعف والقوة فيها، كما يتضمن هذا الجزء بيان لما تختلف به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة وما ستضيفه او تسهم به من زيادة في المعرفة العلمية .

يلي ذلك وضع فرضيات البحث او الدراسه بشكل مفصل ، وقد تصاغ الفرضيات بطريقتي الاثبات والنفي ، ويتم بيان للاساليب الاحصائية المستخدمة لفحص الفرضيات مع تبرير لسبب استخدام تلك الاساليب دون غيرها .

ثم يتم اعطاء معلومات عن عينة البحث والمجتمع الذي اخذت منه العينة والطريقة المستخدمة لاختيار العينة ، ثم يحدد نسبة الردود اذا كانت الاستبانة هي الوسيلة المستخدمة لجمع البيانات ، كما قد تعطى معلومات عن العينة وخصائها ان توافرت مثل تلك البيانات لدى الباحث .

بعد ذلك يتم بيان الوسيلة المستخدمة لجمع البيانات ، مثل هل استخدم الباحث الاستبانة ام المقابلة ام الملاحظة ام لجأ الى البيانات الثانوية في بحثه ، مع تبرير للاسباب التي دفعته لاختيار الوسيلة المستخدمة دون غيرها .

ثالثاً: متن البحث

وفي هذا الجزء من البحث يتم تغطية امرين رئيسين هما :

أ . نتائج البحث او الدراسة .

ب. مناقشة النتائج التي تم التوصل اليها .

أ) نتائج البحث او الدراسة :

في هذا الجزء يقوم الباحث بعرض امرين رئيسين هما :

١. نتائج التحليل الاحصائي للبيانات .

٢. تفسير هذه النتائج وبيان معناها .

ويجب مراعاة التسلسل في عرض النتائج حيث يبدأ اولا باعطاء معلومات وصفيه للنتائج ثم تتم عملية عرض لنتائج الفرضيات التي قام الباحث باختبارها. ويفضل هنا ان توضع كل فرضيه بشكل منفصل ثم توضع النتائج التي تم التوصل اليها في فحص هذه الفرضيه . وعند تفسير النتائج يظهر اما اثبات الفرضيه أو نفيها، ويحدد درجة العلاقه ان وجدت. اما في حالة عدم وجود علاقه يحاول الباحث تفسير ذلك ، وقد يكون التفسير اجتهادياً او مستنداً الى دراسات سابقه.

ب. مناقشة النتائج التي تم التوصل اليها :

حيث تعرض في هذا الجزء النتائج التي تم التوصل اليها بشيء من التفصيل ويتم ربطها بالاطار النظري للدراسه ومدى توافقهما ، كما يتم مقارنة نتائج الدراسه مع نتائج الدراسات السابقه ان وجدت وبيان اوجه التشابه والاختلاف بينهما وتحديد اسباب اوجه الاختلاف ان وجدت . يتم ايضا مقارنة نتائج الدراسه مع الفرضيات او النظريات الخاصه بالدراسه . ويجب التركيز في هذا الجزء على النتائج الرئيسه للدراسه وعدم اغفال الامور الجوهريه .

رابعاً: استنتاجات وتوصيات الدراسة

يقوم الباحث في هذا الجزء بعرض موجز لما تم استخلاصه من نتائج الدراسه وبناء على ذلك يقدم الباحث توصياته الى الجهات المعينه وطرق تنفيذ هذه التوصيات . ويتم في هذا الجزء ايضا تحديد الباحث للمجالات التي يمكن ان يتطرق اليها باحثون آخرون ولم يتم التعرض اليها في الدراسه او تم التعرض اليها بشكل مختصر وسطحي.

خامساً: قائمة المراجع

ويتضمن هذا الجزء قائمة بالمراجع التي تم الرجوع اليها سواء كانت تلك المراجع كتباً او مقالات او ابحاثاً سابقة وغيرها ، وتكون مرتبه بطريقه معينه سيتم شرحها لاحقاً.

سادساً : الملاحق

يتضمن جزء الملاحق نسخة من الاستبانه في حالة استخدام الدراسة لطريقة الاستبانة في جمع البيانات . كما يحتوي هذا الجزء على الجداول الطويله التي تتكون من صفحات عدّة وتكون غير مهمة بشكل كبير بالنسبة للدراسة. واحيانا يتم وضع رسومات تحتل صفحات كثيره لكنها ليست ذات اهمية كبيرة بالنسبة للبحث. وفي حالة وجود اكثر من ملحق للدراسة ترقم الملاحق بشكل مسلسل، هكذا:

ملحق رقم (١)

استبانة الدراسة

ملحق (٢)

نموذج البحث

سابعاً: الفهــرس

وهي قليلة الاستخدام في الكتب العربيه الا انها شائعة الاستخدام في الكتب والابحاث المكتوبة باللغة الانجليزية . حيث يوضع في هذا الجـــزء الموضوعـــات الرئيســة الوارده في البحث مرتبه ابجديا وارقام الصفحات التي وردت بها في متن البحـــث، والغايه من ذلك هو التسهيل على القاريء للرجوع الى بعض الموضوعات الخاصه في البحث. فلو فرضنا ان بحثا او كتابا يتناول موضوعات مثل، الابــداع الإداري، والصراع الاداري، وتقييم الاداء فيتم ترتيب هذه الموضوعات أبجدياً والاشارة الــى الصفحات التي وردت فيها على النحو التالي:

الايداع الاداري، ٥ ، ١٠ ، ٢٥، ١٥٠ مثلا

تقييم الاداء، ٨، ١٧، ٢٣ مثلا.

الصراع الاداري، ٣٩، ٤٠، ٥٧ مثلا

فإذا أراد القاريء الرجوع الى أي من هذه الموضوعات فعليه أن يفتح على الصفحات الواردة مقابل كل منها، ليعرف كيف تنــاول الكتــاب أو البحــث هــذه الموضوعات.

أسئلة للمناقشة

١.ما اهم الصفحات التي تظهر في الصفحات التمهيدية للبحث؟

٢.ما اهم الامور الواجب اظهارها في ملخص البحث ؟

٣.وضح اهم مقومات كتابة التقرير الجيد ؟

٤.ما اهم الامور التي يتوجب على الباحث مراعاتها عند اختيار عنوان بحثه ؟

٥.ما اهم البنود التي يمكن ان تظهر في الملاحق ؟

٦.في أي جزء من الدراسة يتم في العادة اظهار البنود التالية :

- طريقة جمع البيانات .
- محددات الدراسة .
- قائمة المراجع .
- الاهداء .



قائمة المراجع

المراجع العربية

- حسان ابو غنيمة ، **تاريخ السينما الاردنية منذ زمن الامارة** ، مجدلاوي للنشـو، ١٩٩٥.
- ديوبولوب فان دالين، **مناهج البحث في التربية وعلم النفس** ، ١٩٨٥.
- ذوقان عبيدات وعبد الرحمن عدس وكايد عبد الحق ، **البحث العلمي: مفهومه وأدواته واساليبه** ، عمان : دار مجدلاوي ، ١٩٨٢ .
- ربحي الحسن ، **دليل الباحث في تنظيم كتابة البحوث الإجتماعية**، مطابع الجمعية العلمية الملكية ، عمان ، ١٩٧٦.
- سامي عريفج وخالد حسين مصلح ونجيب حواشين ، **مناهج البحث العلمي واساليبة**، الطبعة الثانية ، عمان ، ١٩٨٧ .
- صلاح مصطفى الغوال، **مناهج البحث في العلوم الاجتماعية**، الجزائر : مكتبة الغريب، ١٩٨٢ .
- عامر ابراهيم قنديلجي، **البحث العلمي: دليل الطالب في الكتابة والمكتبة والبحث**، ١٩٧٩.
- عبد الباسط حسن، اصوال البحث العلمي، ١٩٨٠.
- عقله مبيضين، **النظام المحاسبي الحكومي وادارته**، عمان :مكتبة وائل، ١٩٩٨.
- علي سليم العلاونة ، **اساليب البحث العلمي في العلوم الادارية** ، دار الفكر، عمان – الاردن ، ١٩٩٦ .
- عمار بوحوش ومحمد ذنيبات ، **مناهج البحث العلمي : الاسس والاساليب**، الاردن : مكتبة المنار، ١٩٨٩ .
- غريب محمد سيد احمد، **تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي** ، ١٩٨٣ .

- فوزي العكش ، البحث العلمي : المناهج والاجراءات، ، الامارات العربية المتحدة ، ١٩٨٦ .
- فوزي غرايبة واخرون ، اساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية ، عمان : الجامعة الاردنية ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، ١٩٧٧.
- كايد عبد الحق ، مبادئ في كتابة البحث العلمي والثقافية المكتبية ، دمشق: مكتبة دار الفتح ، ١٩٧٢.
- محمد عبيدات، مبادئ التسويق : مدخل سلوكي، الطبعة الثالثة ، عمان : دار المستقبل للنشر والتوزيع ، ١٩٩٥.
- نائل حافظ العواملة ، اساليب البحث العلمي : الاسس النظرية وتطبيقاتها في الادارة، الطبعة الاولى ، عمان : مكتبة احمد ياسين ، ١٩٩٥ .

المراجع الأجنبية

- Anderson, E.E. (1974), The effectiveness of retail price Reductions: A comparison of alternative expressions of price, Journal of marketing research, 11.
- Banks seymour (1965), experimentation in Marketing, New York: McGraw-Hill Book company.
- Dillon, William R, Thomas J. Madden and Neil H. Firtle (1987), Marketing Research In a Marketing Environment, Times Millor/ College Publishing.
- Earl R. Babbie (1979), The Practice of Social Research, Wadsworth Publishing Company, Inc. California.
- Fred N. Kerlinger (1976), Foundations of Behavioral Research, Hoit, Saunders International Editions.
- Green PAUL (1990), Research for marketing Decisions, Fourth edition, Prentice-Hall .
- kerlinger N. Fred (1973), Foundations of Behavioral research, Second edition, Holt-Saunders .
- Mark L . Berenson and David M. Levine (1996), Basic Business Statistics : Concepts and Applications, Prentice-Hall International, Inc.
- Tull. S. Donald & Roger. A. Hawkings (1987), Marketings Research, Fourth edition, Macmilion Publishing Company.
- Uma Sekaran (1992), Research Methods For Business : a Skill- Building Approach, John Wiley and Sons , Inc.



ملحق رقم (١)

نموذج استبانة

المملكة الأردنية الهاشمية

وزارة التنمية الادارية

ومعهد الادارة العامة

عمان

أسعد الله أوقاتكم ،،

تقوم وزارة التنمية الادارية ومعهد الإدارة العامة بـإجراء اسـتطلاع لآراء المتعاملين مع دائرة الأراضي والمساحة، بهدف استقصاء الواقع والمشكلات حـول خدمات الدائرة.

وسوف تستعمل المعلومات التي ستدلون بها لغايات الدراسة والبحث العلمـي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

وشكراً ،،

أولا : معلومات عن المؤسسة

١- اسم المؤسسة :

رقم الهاتف :

رقم الفاكس :

لاستخدام الحاسوب

٢- تاريخ انشاء المؤسسة : ☐

٣- ملكية المؤسسة : ١ عامة ٢ خاصة ٣ مشتركة ☐

٤- طبيعة المؤسسة : ١ شركة اسكان ٢ مكتب عقاري ٣ مكتب مساحة ٤ اخرى يرجى التحديد ☐

٥. مكان عمل المؤسسة: ١ عمان ٢ معان ٣ الكرك ٤ البلقاء ☐☐

٥ اربد ٦ المفرق ٧ عجلون ٨ جرش

٩ مادبا ١٠ الزرقاء ١١ العقبة ١٢ الطفيلة

ملاحظة : اينما يتم ذكر دائرة الأراضي والمساحة في هذه الاستبانه فإنها تعنــي أي موقع من مواقع الدائرة في أي محافظة من محافظات المملكة.

ثانيا : الأسئلة العامة :

١.تقوم دائرة الأراضي والمساحة بتقديم العديد من الخدمات نذكر بعضها، الرجــاء وضع علامة (×) امام الخدمة او الخدمات التي استفدت منها خلال عام .

١	معاملات الافراز بجميع انواعها (بين الشركاء، بقصد البيع، التوحيــد، التجزئــة، تجميع الملكيات، تنزيل الشوارع).
٢	معاملات الانتقال بالارث.
٣	معاملات تصحيح المسافات او المساحات.
٤	معاملات الاستهلاك.
٥	معاملات تنظيم وادارة الدولة (الايجار، التعويض، التخصيص، المبادلة ...الخ).
٦	معاملات التحري عن الأملاك.
٧	معاملات تبين حدود القطع على الواقع.
٨	تدقيق واعتماد الوكالات الصادرة عن كاتب العدل في الدول العربية والأجنبية.
٩	اعتماد جميع ادوات البيع والرهن الصادرة عن المحاكم الشرعية.
١٠	معاملات اعادة التسجيل (الشفعة، نسخ معاملات المزايدة ...الخ).

١١	تصحيح الاسم الناتج عن قرار حكم او حجة تصحيحية من المحكمة الشرعية.
١٢	معاملات اخراجات القيود لاراضي الضفة الغربية.
١٣	تقديم المخططات والفهارس والخرائط للمراجعين.
١٤	معاملات الحصول على موافقة رئاسة الوزراء للشراء والبيع لغير الدوائر والشركات.
١٥	معاملات تجديد رخص المساحين.
١٦	معاملات تجديد رخص المكاتب العقارية.
١٧	تثبيت حقوق الملكية في الأراضي والمياه.
١٨	اعادة تقسيم ومسح الأراضي التي تم تقسيمها.

٢. اذا كانت الخدمة التي قدمت اليك غير مدونة في القائمة في البند (١) يرجى ذكرها في هذا البند.

____

____

____

____

٣. الرجاء تحديد عدد مرات الاستخدام لكل خدمة قمت بالاستفادة منها خلال العامين الماضيين مع بيان درجة رضائك عنها.

الرقم	الخدمة	عدد مرات الاستخدام	درجة الرضا				
			جيدة جداً ☐	جيدة ☐	متوسطة ☐	ضعيفة جداً ☐	لا أدري ☐
١							
٢							
٣							

٤. في رأيك هل أحسست ان هناك تطويراً أو تحسيناً ما قد حدث على الخدمات التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة خلال الاثنى عشر شهراً الماضية ؟

نعم ☐   لا ☐

٥. في حالة الإجابة بنعم الرجاء تحديد مجال التطوير او التحسين الذي حدث ومضمونه ودرجة أهميته.

الرقم	المجال	مضمون التطوير او التحسين الذي حدث	درجة الأهمية				
			أهمية كبيرة ☐	أهمية متوسطة ☐	أهمية قليلة ☐	غير مهم ☐	لا أدري ☐
١							
٢							
٣							
٤							

ثالثا : الاسئلة المرتبطة بالأنشطة المختلفة لدائرة الأراضي والمساحة :

الرجاء وضع علامة (✓) أمام العبارات التي لك خبرات سابقة معها :

الرقم	العبارات	موقف المواطن				
		موافق بشدة	موافق	موافق نوعاً ما	غير موافق	لا أدري
١	لا توجد مشكلات عند افراز الأراضي الزراعية.	❑	❑	❑	❑	❑
٢	لا توجد مشكلات في افراز الشقق داخل العمارة الواحدة.	❑	❑	❑	❑	❑
٣	لا توجد أية عقبات في افراز طوابق الخدمات.	❑	❑	❑	❑	❑
٤	لا توجد أية مشكلات تتعلق برسم التجزئة الخاصة بالشقق السكنية.	❑	❑	❑	❑	❑
٥	تخمينات المخمنين في الدائرة متقاربة.	❑	❑	❑	❑	❑
٦	تقديرات لجنة التقييم حول الأراضي في الدائرة عادلة.	❑	❑	❑	❑	❑
٧	تقديرات لجنة التقييم حول الأراضي في الدائرة تقوم على اسس علمية.	❑	❑	❑	❑	❑
٨	يعلم كل من البائع والمشتري بتقديرات لجنة التقييم حول الأراضي في الوقت المناسب.	❑	❑	❑	❑	❑
٩	اشعر ان اجراءات الدائرة لتنظيم قضايا الشفعة في الأراضي معروفة لكل من البائع والمشتري	❑	❑	❑	❑	❑
١٠	اشعر أن اجراءات الدائرة فيما يتعلق بقضايا الشفعة في الأراضي متطورة باستمرار.	❑	❑	❑	❑	❑

١١	الأشخاص الذين يقومـــون بتثبيـت لوحات الأراضي مؤهلون ويعرفـون ما هو مطلوب منهم بدقـة وحسـب الاجراءات.	☐	☐	☐	☐	☐
١٢	توجد اجراءات مفصلـة وواضحـة لدى الدائرة يقوم الموظفون بتنفيذهـا لتثبيت لوحات الأراضي.	☐	☐	☐	☐	☐
١٣	أعتقـد أن الاجـراءات الخاصـة باصدار الوكالات من خارج الأردن سليمة وتضمـن حقـوق الجـهات والأفراد الذين أعطوا هذه الوكالات.	☐	☐	☐	☐	☐
١٤	أعتقد أنـه مـن الواجـب وضـع اجراءات واضحـة وسـليمة مـن الناحية القانونية لاعطاء الوكـالات واستخدامها.	☐	☐	☐	☐	☐
١٥	أعتقد أن لوحات دائـرة الأراضـي والمساحة متتابعة.	☐	☐	☐	☐	☐
١٦	أشعر أن موظفي دائرة الأراضـي والمساحة المتواجدين في المنطقـة التي أعيش فيها يقومون بشرح كافـة الإجراءات المطلوبة لأية معـاملات افراز، تخمين او تسجيل	☐	☐	☐	☐	☐
١٧	أشعر أن القـائمين علـى مكـاتب المساحة التي أتعامل معها تعـرف واجباتها بالشكل الصحيح.	☐	☐	☐	☐	☐
١٨	أعتقد أنه من الضـروري وجـود مساح مرخص ومؤهل في المكتـب العقاري.	☐	☐	☐	☐	☐

١٩	أعتقد أن الأوقات المحددة من قبل الدائرة لاستلام الرسوم على أية معاملة كافية.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٠	أعتقد أن لدى دائرة الأراضي والمساحة تقديرا دقيقا للوقت اللازم لانجاز أية معاملة.	☐	☐	☐	☐	☐
٢١	يعتبر احضار براءة ذمة كل مرة ولكل معاملة أريد انجازها اجراء جيد ومقبول.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٢	أشعر أن لدى مدير عام دائرة الأراضي والمساحة صلاحيات كاملة لاتخاذ القرارات في المسائل المعقدة في عمليات التملك والافراز وغيرها.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٣	أعتقد أن لدى دائرة الأراضي والمساحة آلية سليمة لحفظ الوثائق الرسمية الخاصة بسندات التسجيل.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٤	تطلب دائرة الأراضي والمساحة من المتعاملين معها طرح أية أفكار او حلول للمشكلات التي يواجهونها في أثناء تعاملهم معها.	☐	☐	☐	☐	☐

رابعا : الاسئلة المرتبطة بعوامل البيئة الداخلية لدائرة الأراضي والمساحة :

❑ الاسئلة المرتبطة بالوقت المتاح لانجاز المعاملات :

الرجاء وضع علامة (✓) امام المربع الذي يتناسب مع موقفك تجاه كل عبارة من العبارات التالية :

الرقم	العبارات	موقف المواطن				
		موافق بشدة	موافق	موافق نوعاً ما	غير موافق	لا أدري
١	حصولي على الخدمة استغرق وقتاً أطول مما توقعت.	❑	❑	❑	❑	❑
٢	معاملتي تنجز في وقت محدد ودون أي تأخير	❑	❑	❑	❑	❑
٣	أوقات تقديم الخدمات من الساعة الثامنة صباحاً حتى الساعة الثانية بعد الظهر مناسبة	❑	❑	❑	❑	❑

❑ الاسئلة المرتبطة بالواسطة والعلاقات الاجتماعية :

الرجاء وضع علامة (✓) امام المربع الذي يتناسب مع موقفك تجاه كل عبارة من العبارات التالية :

الرقم	العبارات	موقف المواطن				
		موافق بشدة	موافق	موافق نوعاً ما	غير موافق	لا أدري
٤	من أجل تسهيل الحصول على الخدمة لجأت الى الواسطة.	❑	❑	❑	❑	❑
٥	عندما تواجهني أية مشكلة في دائرة الأراضي والمساحة ألجأ الى الواسطة لحلها.	❑	❑	❑	❑	❑
٦	تنجح الواسطة في تسهيل تقديم الخدمات في دائرة الأراضي والمساحة في كثير من الأحيان.	❑	❑	❑	❑	❑
٧	أدفع اكرامية مقابل تقديم الخدمة لي بسرعة ويسر.	❑	❑	❑	❑	❑

٨	عندما يعرف الموظف أنني من عائلة معينة يخدمني بشكل أفضل.	❑	❑	❑	❑	❑
٩	عندما يعرف الموظف أنني من منطقة معينة يخدمني بشكل أفضل.	❑	❑	❑	❑	❑
١٠	اذا بحثت عن الواسطة أجدها دائماً.	❑	❑	❑	❑	❑

❑ الاسئلة المرتبطة بالموظفين :

الرجاء وضع علامة (✓) امام المربع الذي يتناسب مع موقفك تجاه كل عبارة من العبارات التالية :

الرقم	العبارات	موقف المواطن				
		موافق بشدة	موافق	موافق نوعاً ما	غير موافق	لا أدري
١١	موظفو دائرة الأراضي والمساحة كانوا متعاونين جداً معي في أثناء حصولي على الخدمة.	❑	❑	❑	❑	❑
١٢	أنا راضٍ تماماً عن نوعية الخدمة التي قدمت لي من قبل موظفي دائرة الأراضي والمساحة.	❑	❑	❑	❑	❑
١٣	عندما أذهب الى دائرة الأراضي والمساحة لانجاز معاملاتي اشعر بالراحة بسبب تفهم الموظفون.	❑	❑	❑	❑	❑
١٤	في دائرة الأراضي والمساحة اشعر بعدالة الاجراءات والتعليمات التي تقررها الدائرة ويطبقها الموظفين.	❑	❑	❑	❑	❑
١٥	يتعامل الموظف مع المواطن بأدب وكياسة.	❑	❑	❑	❑	❑
١٦	اذا كانت معاملتي من النوع الذي يجب استكمال انجازه في مكان آخر يتولى موظفو الدائرة ارشادي الى ذلك المكان وما يجب عمله هناك.	❑	❑	❑	❑	❑

١٧	تتوافر لدى موظف دائرة الأراضي والمساحة المعلومات الكافية والدقيقة حول المعاملة التي اقدمها اليه.	☐	☐	☐	☐	☐
١٨	اشعر ان مستوى الخدمات الذي يقدم من قبل موظفي دائرة الاراضي والمساحة جيدة.	☐	☐	☐	☐	☐
١٩	اشعر بروح التعاون بين الموظفين في داخل الدائرة.	☐	☐	☐	☐	☐

☐ **الاسئلة المرتبطة بالقوانين والاجراءات والتعليمات والارشادات :**

الرجاء وضع علامة (✓) امام المربع الذي يتناسب مع موقفك تجاه كل عبارة من العبارات التالية :

الرقم	العبارات	موقف المواطن				
		موافق بشدة	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	لا أدري
٢٠	الخطوات التي مررت بها للحصول على الخدمة كانت ميسرة.	☐	☐	☐	☐	☐
٢١	تزودني دائرة الأراضي والمساحة بمنشور او بورقة تحدد فيها ما هو مطلوب مني لانجاز معاملتي بسرعة.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٢	النماذج التي قمت بتعبئتها كانت غير معقدة.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٣	يوجد في الدائرة صندوق للشكاوي لخدمة المواطنين.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٤	الملف الذي يتعلق بمعاملتي يتم الحصول عليه بسرعة ودون أي تأخير.	☐	☐	☐	☐	☐

٢٥	المكاتب في الدائرة مرقمة مما يسهل العثور على المكتب الخاص بالخدمة التي ارغب في الحصول عليها وحسب الخطوات الموضوعة للحصول على الخدمة.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٦	تتوافر لوحات ارشادية واضحة تدلني على المكان الذي اريد ان احصل على خدماتي منه.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٧	أشعر من وقت لآخر ان معظم الشكاوي التي يتقدم بها المتعاملون مع الدائرة يجري بحثها وحلها.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٨	توفر الدائرة القوانين والأنظمة ذات العلاقة بمعاملتي قبل البدء بالمعاملة.	☐	☐	☐	☐	☐
٢٩	اجراءات وتعليمات دائرة الأراضي والمساحة متطورة باستمرار.	☐	☐	☐	☐	☐
٣٠	أشعر من وقت لآخر أن معظم الشكاوي التي يتقدم بها المتعاملون مع الدائرة يجري بحثها وحلها.	☐	☐	☐	☐	☐
٣١	عندما تواجهني أية مشكلة أشعر بضرورة مقابلة مدير دائرة الأراضي والمساحة من أجل تسهيل حلها.	☐	☐	☐	☐	☐
٣٢	يصطف المواطنون على الدور في أثناء تقدمهم للحصول على الخدمة.*	☐	☐	☐	☐	☐
٣٣	الأماكن التي تنقلت بينها للحصول على الخدمة كانت متقاربة.	☐	☐	☐	☐	☐

٣٤	يوجد مكان مخصص لخدمة الجمهور في دائرة الأراضي والمساحة مزود بمقاعد مريحة، وأقلام وهاتف وخدمات طوابع وخدمات تصوير...الخ.	❑	❑	❑	❑	❑

❑ **الاسئلة المرتبطة بالرسوم :**

الرجاء وضع علامة (✓) امام المربع الذي يتناسب مع موقفك تجاه كل عبارة من العبارات التالية :

الرقم	العبارات	موقف المواطن				
		موافق بشدة	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	لا أدري
٣٥	الرسوم التي دفعتها للحصول على الخدمة كانت واقعية.	❑	❑	❑	❑	❑
٣٦	لا توجد صعوبة لدفع الرسوم المطلوبة في اثناء وقت الدوام.	❑	❑	❑	❑	❑

❑ **الاسئلة المرتبطة بالمبنى والخدمات المرافقة الأخرى :**

الرجاء وضع علامة (✓) امام المربع الذي يتناسب مع موقفك تجاه كل عبارة من العبارات التالية :

الرقم	العبارات	موقف المواطن				
		موافق بشدة	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	لا أدري
٣٧	يسهل علي الحصول على الطوابع المطلوبة لالصاقها على المعاملة في أي وقت احتاجها.	❑	❑	❑	❑	❑
٣٨	اذا تأخر انجاز معاملتي لأي سبب من الأسباب فإن الدائرة تقدم لي خدمات الضيافة بالمقابل (شاي، قهوة، بارد ..الخ).	❑	❑	❑	❑	❑
٣٩	الماء البارد متوافر في الدائرة وبخاصة في فصل الصيف.	❑	❑	❑	❑	❑

٤٠	مبنى الدائرة نظيف ومرتب.	☐	☐	☐	☐	☐
٤١	موقع مبنى الدائرة مناسب لتقديم الخدمات للمواطنين المتواجدين في هذه المنطقة او تلك.	☐	☐	☐	☐	☐
٤٢	اجد موقف لسيارتي قريب من الدائرة بكل سهولة.	☐	☐	☐	☐	☐
٤٣	عنوان دائرة الأراضي والمساحة واضح ومعروف.	☐	☐	☐	☐	☐
٤٤	تستخدم الدائرة أجهزة حديثة مثل الحاسوب والسجلات لتقديم الخدمات.	☐	☐	☐	☐	☐
٤٥	انا راض عن الخدمات التي يقدمها كاتب الاستدعاءات المتواجد على البوابة الرئيسة للدائرة.	☐	☐	☐	☐	☐
٤٦	أستطيع الوصول الى موقع مبنى الدائرة بكلفة زهيدة.	☐	☐	☐	☐	☐

خامسا : الأسئلة المقترحة

١. في رأيك ما أهم المشكلات التي واجهتك في أثناء تعاملك مع دائرة الأراضي والمساحة فيما يتعلق بالانشطة التي قدمت اليك خلال السنتين الأخيرتين راجين ذكر الانشطة التي واجهتك المشاكل بشأنها. (السؤال كما ورد في الاستبانة)

١. ________________________________

٢. ________________________________

٣. ________________________________

٤. ________________________________

٥. ________________________________

٦. ________________________________

٧. ________________________________

٢. في رأيك كيف يمكن تطوير الخدمات التي تقدم من قبل دائرة الاراضي والمساحة موضحا رأيك من خلال وضع اقتراحات محددة.

____

____

____

____

____

____

____

سادسا : المعلومات الديمغرافية :

الرجاء وضع اشارة (×) ازاء العبارة الصحيحة فيما يأتي :-

١- المقابل :

٢- طبيعة عمله في المؤسسة :

لاستخدام الحاسوب

٣. الجنس : [١] ذكر [٢] أنثى [ ]

٤. العمر : [١] أقل من ٢٥ سنة [٢] من ٢٥-٣٤ سنة [ ]

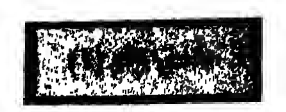
[٣] من ٣٥-٤٤ سنة [٤] من ٤٥-٥٤ سنة

[٥] ٥٥ سنة فأكثر [٤]

٥. المستوى التعليمي : [١] أمي [٢] أقل من ثانوية عامة [ ]

[٣] ثانوية عامة [٤] دبلوم كلية مجتمع

[٥] الشهادات الجامعية الأولى (بكالوريوس) [٦] ماجستير فأكثر



حالة عملية تطبيقية

تأثير الحالة الوظيفية على بعض انماط السلوك الاستهلاكي للمرأة

ملخص

تهدف هذه الدراسة الى تحديد تأثير الحالة الوظيفية على بعض انماط السلوك الاستهلاكي للمرأة في الأردن، استندت العينة الى عينة ملائمة مكونة من ثلاثمائة وثلاثين (٣٣٠) امرأة - عاملة وغير عاملة- تم اختيارهن من المدن الرئيسة في المملكة.

أظهرت الدراسة النتائج الآتية :

- وجود اختلاف في النهج الحياتي -الانشطة: الاهتمامات والآراء- بين النساء العاملات والنساء غير العاملات.
- وجود اختلاف في نوعية الجماعات المرجعية التي تتأثر بها كل من النساء العاملات وغير العاملات.
- اختلاف أهمية استخدام مواد التجميل بين النساء العاملات وغير العاملات.
- اختلاف عدد مرات الأكل خارج المنزل بين النساء العاملات وغير العاملات.
- عدم وجود اختلاف ذي أهمية في عادات الوسيلة الاعلانية بين النساء العاملات وغير العاملات.
- انتظام مواعيد الشراء للنساء العاملات بالمقارنة مع النساء غير العاملات.

المقدمة

نال موضوع عمل المرأة منذ عقود عديدة اهتماما متزايدا من قبل كل من رجال التسويق والاقتصاد في الدول المتقدمة صناعيا على وجه التحديد، وكل هذا الاهتمام الكبير بموضوع عمل المرأة لاسباب اقتصادية واجتماعية قد اثرت على ما يبدو على الانماط السلوكية والشرائية للاسر التي توجد فيها زوجات عاملات بالمقارنة مع مثيلاتها من الاسر التي توجد فيها زوجات غير عاملات.

محليا لم يحظ تزايد عدد النساء العاملات في الاردن على ما يبدو ولغاية الوقت الحالي بالاهتمام اللازم من قبل رجال التسويق والباحثين في حقل سلوك المستهلك، على الرغم من تزايد حجم النساء العاملات - الذي بلغ بحسب بيانات دائرة الاحصاءات العامة (١٩٩١،ص٧١) اكثر من (٥٢٠٠٠) امرأة (١).

تنبع اهمية هذه الدراسة من ان الحالة الوظيفية للمرأة الأردنية، سواء كانت متزوجة عاملة، او متزوجة غير عاملة، لم ينل لغاية الوقت الحالي أي اهتمام يذكر من قبل الباحثين المحليين في مجال التسويق ذلك اننا لم نلحظ أية دراسات ميدانية تعالج تأثير الحالة الوظيفية للمرأة الأردنية على انماطها السلوكية والشرائية في مختلف الاسواق المستهدفة للسلع والخدمات على حد سواء.

هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى تحديد تأثير الحالة الوظيفية على بعض انماط السلوك الاستهلاكي للنساء العاملات بالمقارنة مع اقرانهن من النساء غير العاملات.

الاطار المفاهيمي للدراسة

نالت دراسات تأثير الحالة الوظيفية للنساء على انماطهن السلوكية او الشرائية أهمية كبيرة من قبل كل من رجال التسويق والباحثين في حقل سلوك المستهلك في معظم الدول المتقدمة صناعيا.

فقد اشارت المراجعة الشاملة لمختلف الدراسات الميدانية التي اجريت حول تأثير الحالة الوظيفية الى اهمية تجزئة سوق النساء الى عاملات وغير عاملات، وذلك لاسباب منها وجود اعداد كافية من النساء في كل سوق فرعية من جهة، ووجود انماط سلوكية مختلفة نسبيا بين كل سوق واخرى من جهة اخرى، يضاف الى ذلك، ان بناء اطار نظري متين لتجزئة سوق النساء على هذا النحو يفيد في ايجاد او تشكيل اسواق فرعية ذات فاعلية وجدوى من وجهة نظر رجال التسويق والترويج الذين يحاولون الوصول لتلك الاسواق الفرعية بمزيج تسويقي وترويجي فعال لما قد يطرحونه من سلع او خدمات، هذا الى جانب ضرورة توافر معلومات كافية ودقيقة لتفسير دوافع وانماط السلوك للنساء من أي نوع من كل سوق مستهدفة (عبيدات، مبادئ التسويق، ١٩٩٢) (٢).

كما ان الاهمية النظرية لهذه الدراسة تنطلق من التغير الذي حدث ويحدث في اتجاهات وانماط السلوك للنساء اللاتي دخلن او يدخلن سوق العمل. ولعل ذلك التغيير في اتجاهات النساء العاملات انما يحدث نتيجة تلك التغيرات الاجبارية في بيئتهن الكلية بالمقارنة مع النساء غير العاملات اللاتي غالبا ما يعشن في بيئات تتصف بالروتينية والثبات النسبي، الامر الذي ادى ويؤدي الى التعاظم النسبي لتأثير النساء العاملات عبر مختلف مراحل القرار الشرائي وللكثير من السلع بالمقارنة مع الدور المتوقع حول الموضوع نفسه للنساء غير العاملات (عبيدات، استراتيجية التسويق، ١٩٩٢) (٣).

كما أدى تزايد اعداد النساء العاملات الى تغيير مواز في نظرة رجال التسويق لاهمية النساء كعاملات ومستهلكات الى نظرة جديدة مؤداها ان النساء العاملات اصبحن من الناحية العملية سوقا مهمة وذات جدوى ليس فقط من الناحية العددية ولكن من ناحية القدرات الشرائية المتزايدة المتوافرة لديهن وللمعلومات المتزايدة التي يتعرضن لها او يحصلن عليها.

ضمن هذا الاطار يرى الباحث ان تزايد اعداد النساء العاملات في الاردن قد يؤدي الى تغيير نسبي في اتجاهات وانماط السلوك الاستهلاكي والشرائي لديهن بالمقارنة مع اقرانهن من النساء غير العاملات -ربات البيوت- وذلك بالنسبة للكثير من السلع او الخدمات التي تهم الاسرة الاردنية بشكل عام.

الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة حول تأثير الحالة الوظيفية على انماط السلوك الشرائي او الاستهلاكي للنساء موضوعات عدة غطت جوانب كثيرة في حقل سلوك المستهلك. ففي دراسة ابرامز (Abrams, 1983) كان من الواضح تماما ان عمل المرأة المتزوجة يعطيه استقلالا اكبر بالمقارنة مع ذلك الاستقلال المتاح للمرأة المتزوجة غير العاملة، وبالتالي فإن مضمون الرسالة الترويجية المرسلة لأية مجموعة من النساء وشكلها ونوعها قد تختلف عن الاخرى(٤).

فالرسالة الترويجية الموجهة للمرأة المتزوجة العاملة يجب ان تركز على مفاهيم الحرية والطموح لتحقيق انماط معيشية اكثر تطورا، في حين قد تركز الرسالة الترويحية الموجهة للمرأة غير العاملة على خلق بيئة منزلية مريحة. اما دراسة كاندلر (Gandler, 1991) فقد خلصت الى ان (٤٠%) من السيارات الجديدة المبيعة عام ١٩٩٠ كان شراؤها يتم بواسطة النساء العاملات بالمقارنة مع النساء غير العاملات اللاتي كانت نسبة اقبالهن على شراء السيارات الجديدة في العام نفسه اقل من (١٠%) من مجموع السيارات الجديدة(٥).

اما دراسة كيور لانديل (Curlindale, 1988) فقد اشارت الى ان النساء العاملات كن اكثر ميلا للاتصال باكثر من مصدر للمعلومات حول السيارة المراد شراؤها وقبل الشراء بالمقارنة مع النساء غير العاملات(٦).

كما توصلت دراسة توبولسكي (Tobolski, 1988) الى عدد من النتـــائج منها ان تزايد عدد العاملات من النساء ادى الى تزايد الكميات المشتراه من السـلع السريعة الطبخ المعلبات -حيث توفر وقتا وجهدا كبيرين للمرأة العاملة بالمقارنة مع المرأة غير العاملة التي يتاح لها غالبا وقت اكبر للشراء والطبخ(٧). كمـا اشـارت الدراسة نفسها الى ان النساء العاملات كن اقل مشاهدة لبرامج التلفزيون والراديـــو بالمقارنة مع النساء غير العاملات وذلك بسبب ضيق الوقت المتـاح امـام المـرأة العاملة بالمقارنة مع المرأة غير العاملة-ربة البيت.

أما دراسة لانجر (Langer, 1988) فقد بينت بأن النساء العاملات هن اكثر ميلا لاقتناء الميكرويف لاختصار الوقت بالاضافة الى ميلهن لتناول وجبـة الغـذاء متأخرة بالمقارنة مع النساء غير العاملات(٨).

وبالنسبة لدراسة باري وزملائه (Barry & Gilly & Doran, 1985) فقد خلصت الى ان سوق النساء يتكون من اربعة اسواق فرعية مهمة فعلى سبيل المثال، شكل سوق النساء المتزوجات غير العاملات (٢٨%) من مجموع مجتمـــع النســاء بينما شكل سوق النساء المتزوجات العاملات (٣٧%) من مجموع مجتمع النساء امـا سوق النساء العاملات في اعمال ذات اهمية فكان يشكل (٢٢%) من مجموع مجتمع النساء، اما سوق النساء المتزوجات اللاتي يبحثن عن عمل فكان (١٣%) فقط مـن السوق الكلي لعمل النساء(٩).

كما اشارت نتائج دراسة اخرى نفذها رايلي (Reilly, 1982) الى ان النساء المتزوجات العاملات اكثر ميلا لانفاق وقت اقل على الشراء بالمقارنة مـع النســاء المتزوجات غير العاملات(١٠).

اما دراسة لانيتي وفوستر (Bellante & Foster, 1984) فقد اكدت تـأثير الحالة الوظيفية على انماط السلوك الشرائي للنساء العاملات وغير العـــاملات(١٢). ذلك ان عمل المرأة المتزوجة كان له تأثير كبير على بعض اوجـــه الانفـــاق لـــدى

اسرتها مثل استخدام خادمة ام لا؟ هذا بالاضافة الى امور اخرى مثل كي الملابس وتنظيفها بالمقارنة مع اقرانهن من النساء غير العاملات.

اما دراسة واينبرج وواينز (Weinberg & Winer, 1983) فقد اكدت على وجود علاقة ضعيفة بين عمل المرأة وبين ما تنفقه الاسر المعنية على سلع كالجلايات والغسالات وغيرها من الادوات الكهربائية(١٣). اذ ان هذه النوعية من السلع مطلوبة بالقوة نفسها تقريبا من قبل مجموعتي النساء.

مما تقدم نخلص الى القول بأن الدراسات السابقة حول موضوع عمل المرأة وتأثيره الواضح على انماط السلوك الشرائي والاستهلاكي لمعظم السلع المطروحة يؤكد أهمية استخدام الحالة الوظيفية-كعامل فعال لتقسيم سوق النساء الكلي من قبل رجال التسويق والباحثين السلوكيين مع محاولة التنبؤ وتفسير مختلف المضامين التسويقية والترويجية لتأثير عمل المرأة او عدمه على قراراتهن الاستهلاكية والشرائية.

الفرضيات

ادى تزايد عدد النساء المتزوجات -العاملات في مختلف المهن- الى تغيير نسبي في ادوارهن داخل اسرهن من جهة بالاضافة الى تغيير واضح في انماطهن المعيشية (Life Style) لكونه من انشطة يومية واسبوعية متكررة واهتمامات ومصالح وآراء (Activities, Interests & Opinions) من جهة أخرى. ان النهج الحياتي للنساء انما يتأثر بمجموعة من العوامل قد يكون منها الحالة الوظيفية -عاملات او غير عاملات- ودلالاتها السلوكية المرتبطة بالقدرات الشرائية المتاحة للنساء العاملات بالمقارنة مع غير العاملات (Relly, 1988)(١٤) وعليه فإنه يمكن افتراض ما يأتي :

الفرضية الأولى :

Ho : لا يوجد اختلاف له دلالة احصائية في النهج الحياتي بين النساء العاملات وغير العاملات.

HA : يوجد اختلاف له دلالة احصائية في النهج الحياتي بين النساء العاملات وغير العاملات.

كما أن الحالة الوظيفية قد تؤثر على اهمية تأثير الجماعات المرجعية الرسمية الأولية -زملاء أو زميلات العمل- على النساء العاملات بالمقارنة مع النساء غير العاملات. كما ان قضاء النساء العاملات لاوقات اطول نسبيا في اماكن العمل قد يجعلهن اكثر تأثرا بآراء زملاء وزميلات العمل الرسمي بالمقارنة مع النساء غير العاملات -ربات البيوت- اللاتي غالبا ما يقضين اوقات فراغهن مع أفراد العائلة والاصدقاء الذين يعتبرون من الجماعات المرجعية الأولية الرسمية.

يضاف الى ذلك ان النساء العاملات هن اكثر ميلا للاعتماد والتأثر بالجماعات الرسمية الثانوية المهذبة -كالنقابات والاتحادات المهنية- بالمقارنة مع

النساء غير العاملات اللاتي غالبا ما يعتمدن على الاهل بالاضافة الى الجماعات غير الرسمية الثانية كجماعات التسويق التي قد تتكون من الصديقات والجيران. وعليه فإنه يمكن افتراض ما يأتي :

الفرضية الثانية :

Ho : لا يوجد اختلاف له دلالة احصائية في نوعية الجماعات الرسمية الاولية والثانوية بين مجموعتي النساء العاملات وغير العاملات.

HA : يوجد اختلاف له دلالة احصائية في نوعية الجماعات الرسمية الاولية والثانوية بين مجموعتي النساء العاملات وغير العاملات.

تعالج هذه الفرضية وجود او عدم وجود اختلاف جوهري في نوعية الجماعات الاولية والثانوية بين مجموعتي النساء العاملات وغير العاملات.

الفرضية الثالثة :

Ho : لا يوجد اختلاف له دلالة احصائية للأهمية المعطاه لاسم الماركة من السلع الغذائية بين النساء العاملات وغير العاملات.

HA : يوجد اختلاف له دلالة احصائية للأهمية المعطاه لاسم الماركة من السلع الغذائية بين النساء العاملات وغير العاملات.

كما أدى تزايد عدد النساء العاملات في المجتمعات المتقدمة صناعيا الى زيادة أهمية استخدام مواد التجميل وبصورة يومية متكررة لديهن بالمقارنة مع النساء غير العاملات، ذلك لأن النساء غير العاملات غالبا ما يستخدمن تلك المواد التجميلية بكثافة وتكرارية اقل بالمقارنة مع اقرانهن من النساء العاملات اللاتي يتوافر لديهن وبشكل عام موارد او قدرات شرائية -خاصة بهن- اكبر نسبيا بالاضافة الى ان تكرارية تعرضهن -أي النساء العاملات- لمجموعة من المنبهات الخارجية اهمها بيئة العمل التي يعملن بها مما يفرض عليهن عمل ما يمكن عمله

من تعديلات (Fill the Blanks) قد تحسن من دفاعاتهن الشكلية والنفسية (Weininberg & Winer, 1987)(١٧). وعليه يمكن افتراض ما يلي :

الفرضية الرابعة :

Ho : لا يوجد اختلاف له دلالة احصائية في أهمية استخدام مواد التجميل بين النساء العاملات وغير العاملات.

HA : يوجد اختلاف له دلالة احصائية في أهمية استخدام مواد التجميل بين النساء العاملات وغير العاملات.

كما يلاحظ انه ليس لدى النساء العاملات اوقات كافية لتحضير او اعداد وجبات الطعام –الغذاء– اليومية بالمقارنة مع اقرانهن من النساء غير العاملات –ربات البيوت– اللاتي تتوافر لديهن اوقات كافية للاعداد وتناول الطعام داخل بيوتهن (Doglas, 1976)(١٨). بمعنى آخر، فإن النساء العاملات غالبا ما يخططن مع اسرهن لتناول طعام الغذاء ولاكثر من مرة اسبوعيا خارج المنزل بالمقارنة مع اقرانهن من النساء غير العاملات (Bussness Week, 1987)(١٩) ومما يساعد النساء العاملات على الخروج لتناول الطعام خارج منازلهن وجود الدخل الاضافي –قدرات شرائية اضافية– المتأتي من رواتبهن الشهرية وضيق الوقت المتاح لديهن –كما أشرنا سابقا– لاعداد الطعام في داخل منازلهن. وعليه فإنه يمكن افتراض ما يأتي :

الفرضية الخامسة :

Ho : لا يوجد اختلاف له دلالة احصائية في عدد مرات الأكل خارج المنزل بين النساء العاملات وغير العاملات.

HA : يوجد اختلاف له دلالة احصائية في عدد مرات الأكل خارج المنزل بين النساء العاملات وغير العاملات.

كما أن وجود أعداد كبيرة من النساء في سوق العمل يؤدي الى تغييرات ملموسة في استراتيجيات الوسيلة الاعلانية التي يجب توجيهها لكل من النساء العاملات وغير العاملات.

فقد اشارت نتائج دراسة تم نشرها في مجلة (Advertising Age) الى ان النساء العاملات كن اكثر رغبة في قراءة المجلات والاستماع الى الراديو بالمقارنة مع النساء غير العاملات اللاتي يفضلن غالبا مشاهدة البرامج التلفزيونية وافلام السينما وذلك بسبب ما يتوافر لهن -أي النساء غير العاملات- من اوقات اطول (Business Week, 1987)(٢٠) وعليه فإنه يمكن افتراض ما يأتي :

الفرضية السادسة :

Ho : لا يوجد اختلاف له دلالة احصائية في عادات الوسيلة الاعلانية بين النساء العاملات وغير العاملات.

HA : يوجد اختلاف له دلالة احصائية في عادات الوسيلة الاعلانية بين النساء العاملات وغير العاملات.

كما أن وجود اعداد كبيرة من النساء في سوق العمل ادى الى ضغط كبير على الوقت المتاح للنساء العاملات منهن بالمقارنة مع النساء غير العاملات اللاتي لا يوجد لديهن اية مشكلات ذات اهمية فيما يتعلق بتوافر الوقت او تنظيمه يضاف الى ذلك، ان النساء العاملات يعتمدن في تخطيط مشترياتهن على اسس اكثر دقة وانتظاما وذلك بسبب التأثير الفعال لمختلف الظروف التي تتحكم في بيئة العمل والتي تفرض عليهن قضايا مثل احترام الوقت وتنظيمه بفاعلية اكبر وبخاصة بالنسبة للعاملات اللواتي اعتدن العمل منذ سنوات عدة وعليه فإنه يمكن افتراض ما يلي :

الفرضية السابعة :

Ho : لا يوجد اختلاف له دلالة احصائية في درجة انتظام مواعيد الشراء بين النساء العاملات وغير العاملات.

HA : يوجد اختلاف له دلالة احصائية في درجة انتظام مواعيد الشراء بين النساء العاملات وغير العاملات.

منهجية الدراسة

تم جمع بيانات هذه الدراسة باستخدام نموذج استبانة احتوت على ٤٨ فقرة لها عشر فقرات تتعلق بقياس المعلومات السكانية (كالسن، والمستوى التعليمي، والدخل السنوي، وعمر الأطفال وعددهم، والوضع الوظيفي للمرأة، ونوع الوظيفة بالاضافة الى الحالة الاجتماعية والديانة والخلفية العرقية ونوع السكن مملوك ام مستأجر و(١٤) فقرة ترتبط بالنهج الحياتي (أنشطة اهتمامات، وآراء) و(١٠) فقرات حول تأثير الجماعات المرجعية وفقرتين حول أهمية اسم الماركة وثلاثة فقرات حول أهمية استخدام مواد التجميل وفقرتين حول عدد مرات الاكل خارج البيت او المنزل و (٥) فقرات للاجابة الاكثر موافقة. وتم اختبار درجة ثبات مقياس ليكرث باعادة توزيع الاستبانة على عينة ثبات مثلث (١٠%) من مجموع افراد عينة الملاءمة التي تم التعامل معها فيما بعد والتي وصلت الى ٦٥٠ امرأة عاملة وغير عاملة. وكان معامل الثبات للمقياس المستخدم قد تحققت. كما تم توزيع نماذج الاستبانة على عينة ملائمة (Convenience Sample) مكونة من ٦٥٠ امرأة اردنية تفاوتت في خصائصها الديمغرافية وكما تشير بيانات الجدول رقم (١) تمت استعادة (٣٩٧) استبانة وبذلك تكون نسبة الاستجابة تقارب (٦٠%) وتم استبعاد حوالي (٦٧) استبانة لعدم صلاحيتها للمعالجة الاحصائية اذ لم تكتمل تعبئتها. وبذلك يكون عدد استمارات الاستبيان التي اخضعت للمعالجة الاحصائية (٣٣٠) استمارة فقط أي ما يعادل (٤٦,١%) من مجموع مفردات العينة.

جدول رقم (١)

خصائص عينة الدراسة

العامل	العدد	%
العمر		
دون ٢٠ سنة	١٩	
٢٠-٢٤ سنة	٢٧	
٢٥-٢٩ سنة	٣٦	
٣٠-٣٤ سنة	٤٣	
٣٥-٣٩ سنة	٤٥	
٤٠-٤٤ سنة	٥١	
٤٥-٤٩ سنة	٦٢	
٥٠-٥٤ سنة	٥٧	
المجموع	٣٣٠	
المستوى التعليمي :		
دون الثانوية العامة	٢٣	
حاصلة على الثانوية العامة	٦٥	
حاصلة على دبلوم كلية مجتمع	٩٣	
حاصلة على درجة جامعية	١٣٤	
حاصلة على درجة الماجستير	١٥	
حاصلة على درجة الدكتوراه	صفر	
المجموع	٣٣٠	

مستوى الدخل السنوي :

	عاملات		غير عاملات	
	العدد	%	العدد	%
أقل من ١٠٠٠ دينار	صفر	صفر	١٦	١٠,٨
من ١٠٠٠-١٩٩٩ دينار	٢٧	١٤,٧	٢٣	٠,٦
من ٢٠٠٠-٢٩٩٩ دينار	٥٦	٣٠,٦	٥٢	٣٥,٤
من ٣٠٠٠-٣٩٩٩ دينار	٠٠,٦٩	٣٧,٧	٤٠	٢٧,٢
من ٤٠٠٠-٤٩٩٩ دينار	١٣	٧,١	٨	٥.٥
من ٥٠٠٠-٥٩٩٩ دينار	١٠	٥٠٥	٥	٣,٥
٦٠٠٠ دينار وما فوق	٨	٤.٤	٣	٢,٠
المجموع	١٨٣	١٠٠	١٤٧	١٠٠

العامل	العدد	%
الحالة الوظيفية والحالة الاجتماعية :		
عاملة ومتزوجة	١٨٣	٥٥,٤
غير عاملة (ربة بيت متزوجة)	١٤٧	٤٤,٦
المجموع	٣٣٠	١٠٠
نوع الوظيفة :		
مدرسة في مدرسة حكومية	٣٤	١٨,٦
مدرسة في مدرسة أهلية	٤٦	٢٥,١

مهندسة	٢٩	١٥,٨
طبيبة	١٦	٨,٧
وظيفة ادارية في القطاع الحكومي	١٣٠	٧,٢
وظيفة ادارية في القطاع الأهلي	١٥	٨,٣
ممرضة	١٢	٦,٥
أعمال يدوية وطباعة	٨	٩,٨
المجموع	١٨٣	١٠٠
<u>نوع السكن</u> :		
مملوك	١٦٩	٥١,٢
مستأجر	١٦١	٤٨,٨
المجموع	٣٣٠	١٠٠
<u>الديانة</u> :		
مسلمة	٢٥١	٧٦,٠
مسيحية	٧٩	٢٤,٠
المجموع	٣٣٠	١٠٠
<u>الخلفية العرقية</u> :		
عربية	٢٧٨	٨٤,٠
شركسية وشيشانية	٣٩	١١,٨
أخرى	١٣	٤,٠
المجموع	٣٣٠	١٠٠

وكما يوضح الجدول (٢) فقد حظيت مدينة عمان بتوزيع أكبر عـــدد مـن الاستمارات فيها حيث تم توزيع (٢٢٥) استمارة شكلت ما نســبته (٣٠,٧%) مـن

مجموع العينة. تلتها في ذلك مدينة اربد بعدد الاستمارات حيث بلغ الموزع منها (١٢٥) استمارة ونسبته (١٩,٢%) ثم مدينة الزرقاء بعدد استمارات (١٢٥) وبنسبة (١٩,٢%) ثم مدينة السلط بعدد استمارات (٥٠) وبنسبة (٧.٧%) ثم مدينة الكرك بعدد استمارات (٥٠) وبنسبة (٧.٧%) ثم مدينتي المفرق والطفيلة بعدد استمارات (٢٥) لكل واحدة منها و (٥٠) استمارة لمدينة العقبة وبنسبة (٧.٧%). أما الهدف من وراء جمع بيانات عن المستوى التعليمي والسن ومستوى الدخل الشهري والحالة الاجتماعية ونوع الوظيفة ونوع السكن والديانة والعرق مع انها ليست محل اختبار فكان لاظهار تمثيل العينة لمجتمع الدراسة (الصفحات من ٢١١-٢١٢).

جدول رقم (٢)

التوزيع الجغرافي لعينة الدراسة

المدينة	العدد	النسبة المؤوية		النسبة المؤوية للمرتجع من العدد المرسل لكل مدينة
عمان	٢٠٠	٣٠,٧	١٠٣	٥١,٥
اربد	١٢٥	١٩,٢	٦٨	٥٤,٤
الزرقاء	١٢٥	١٩,٢	٧٣	٥٨,٤
السلط	٥٠	٧.٧	٣٢	٦٤,٠
الكرك	٥٠	٧.٧	٢٣	٦٤,٠
المفرق	٢٥	٣,٨	١٠	٤٨,٠
العقبة	٥٠	٧,٨	١٢	٢٠,٠
الطفيلة	٢٥	٣,٩	٩	٢٦,٠
المجموع	٦٥٠	%١٠٠	٣٣٠	

ومع ان عينة الدراسة هي عينة ملائمة، الا انه روعي ان يتناسب عدد الاستمارات الموزعة في كل مدينة مع حجم النشاط الاقتصادي فيها. لذلك حظيت المدن الرئيسة ذات النشاط الاقتصادي الكبير والكثافة السكانية بالنصيب الاكبر من مجموع العينة، كما اشتملت عينة الدراسة على تمثيل مناسب لكافة الخصائص السكانية لمجتمع الدراسة (فئات العمر، والمستوى التعليمي، ومستويات الدخل والحالة الاجتماعية ونوع الوظيفة ونوع السكن والديانة والخلفية العرقية...الخ) وذلك لزيادة الاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي كون العينة المستخدمة غير احتمالية.

اما بالنسبة لاساليب التحليل الإحصائي فقد تم استخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي للفرضيات (من ١-٤) ومربع كاي(X^2) للفرضيات (٥-٧) ويرجع السبب في استخدام طرق احصائية مختلفة لاختبار الفرضيات المتعددة لهذه الدراسة الى اختلاف طبيعة الأسئلة الواردة في الاستبيان ولقياس كل مجموعة من الفرضيات باستخدام الاسلوب الاحصائي الذي يتناسب مع مكونات السؤال ونوعه او للقياس (Scale) المستخدم لها.

نتائج التحليل الاحصائي ومناقشتها :

توضح الجدول من (٣-٩) نتائج التحليل الاحصائي للدراسة وعلى الشكل الآتي :

الفرضية الاولى :

تدور هذه الفرضية حول وجود أو عدم وجود اختلاف له دلالة احصائية في النهج الحياتي (Life Style) بين النساء العاملات وغير العاملات. تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اسلوب تحليل التباين الاحادي (One-Way Analysis of Variance) لفحص تأثير الحالة الوظيفية للمرأة المتزوجة -عاملة او غير عاملة-

على النهج الحياتي لمجموعتي النساء. ولقد اشارت نتائج تحليل التباين الأحادي ان هناك اختلافا له أهمية احصائية في النهج الحياتي للنساء العاملات بالمقارنة مع النساء غير العاملات حيث كانت قيمة F = ٧,٥٥ وبدرجة معنوية باحتمالية (P) = ٠,٠٠٦ وكما تشير بيانات الجدول (٣) التالي :

جدول (٣)

نتائج تحليل التباين الاحادي لتأثير الحالة الوظيفية على النهج الحياتي لمجموعتي النساء المدروسة

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	وسط المربعات	قيمة (F)
بين المجموعات	١	١٢,٦٩٥	١٢,٦٩٥	٧,٥٥
داخل المجموعات	٣٢٧	٥٤٩.٨٠٢	١,٦٨١	
المجموع	٣٢٨	٥٦٢,٤٩٨		

Missing Cases = 2 P = 0.006

وبهذا تكون الفرضية الأولى قد اثبتت وذلك لاسباب منها ان بيئة العمل التي تعيش فيها النساء العاملات تجعلهن اكثر تقبلا للمعلومات والأفكار والأنماط السلوكية التي تعرضن لها اختياريا واجباريا الأمر الذي يقودهن الى تبني أنماط معيشية مختلفة بالمقارنة مع تلك الأنماط المعيشية - التي غالبا ما تكون روتينية - المتاحة لأقرانهن من النساء غير العاملات.

الفرضية الثانية :

تعالج هذه الفرضية وجود او عدم وجود اختلاف له دلالة احصائية في نوعية الجماعات الرسمية الأولية والثانوية بين مجموعتي النساء. وباستخدام أسلوب

تحليل التباين الأحادي تبين أن هناك اختلافا له دلالة احصائية في نوعية الجماعات الرسمية الأولية والثانوية على مجموعتي النساء وذلك بسبب تأثير الحالة الوظيفية كما تشير بيانات الجدول (٤) حيث أن قيمة (F) = (٦,٢٠) وبدرجة معنوية احتمالية = (٠,٠١).

جدول (٤)

نتائج تحليل التباين الاحادي لتأثير الحالة الوظيفية على نوعية الجماعات المرجعية لمجموعتي النساء

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	وسط المربعات	قيمة (F)
بين المجموعات	١	٥,٣٢٣١٢	٥,٣٢٢	٦,٢٠
داخل المجموعات	٣٢٧	٢٨٠,٨٩٨	١,٨٥٩	
المجموع	٣٢٨	٢٨٦,٢٣١		

P = 0.006 Missing Cases = 2

ومما تقدم يتبين أنه قد ثبتت الفرضية ايضا لأنه من المعروف في أدب الدراسة ان النساء العاملات هن اكثر تعرضا للاحتكاك الاختياري او الاجباري بجماعات مرجعية كزملاء العمل والنقابات والاتحادات المهنية بالمقارنة مع النساء غير العاملات اللاتي غالبا ما يعتمدن على الجماعات غير الرسمية الثانوية كجماعات الشراء المكونة من الصديقات او الجارات وهكذا.

الفرضية الثالثة :

تدور هذه الفرضية حول وجود أو عدم وجود اختلاف له دلالة احصائية للأهمية المعطاه لاسم الماركة المعينة من السلعة الغذائية بين النساء العاملات وغير

العاملات. تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اسلوب تحليل التباين الأحادي لفحص تأثير الحالة الوظيفية للمرأة المتزوجة -عاملة او غير عاملة- على الأهمية المعطاة لاسم الماركة من السلعة الغذائية لدى مجموعتي النساء. لقد اشارت نتائج التحليل الاحصائي ان هناك اختلافا له دلالة احصائية واضحة في الأهمية المعطاة لاسم الماركة من السلع الغذائية للنساء العاملات بالمقارنة مع غير النساء العاملات حيث كانت قيمة (F) = (١٢٢١٥) وبدرجة معنوية احتمالية (P) = (٠,٠٠٠٥) وكما تشير بيانات الجدول (٥) التالي :

جدول (٥)

نتائج تحليل التباين الاحادي لتأثير الحالة الوظيفية على الأهمية المعطاة لاسم الماركة من السلع الغذائية

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	وسط المربعات	قيمة (F)
بين المجموعات	١	٥٧,٢٠٥	٥٧,٢٥٠	١٢,٢١٥
داخل المجموعات	٣٢٩	١٥٤٠,٧٢٢	٤,٦٨٣	
المجموع	٣٣٠	١٥٩٧,٩٢٧		

P = 0.006 Missing Cases = 2

مما تقدم تكون هذه الفرضية قد اثبتت وقد يعود ذلك الى أن ضغط العمل وضيق الوقت المتاح أمام النساء العاملات قد يجعلهن أكثر اضطرارا لاختيار أسماء ماركات مشهورة لسلع غذائية سريعة الطبخ على الرغم من ارتفاع اسعارها، بالمقارنة مع النساء غير العاملات اللاتي قد يتوافر لهن أوقات معقولة للتقييم والاختيار من بين مختلف الماركات او البدائل وبخاصة تلك الماركات من السلع الغذائية ذات الأسعار التي قد تتناسب أسعارها مع فوائدها او منافعها المدركة من قبل مستهلكيها الفعليين.

الفرضية الرابعة :

تعالج هذه الفرضية الأهمية المعطاة لاستخدام مواد التجميل من قبل مجموعتي النساء. أيضا تم اختيار هذه الفرضية باستخدام اسلوب تحليل التباين الأحادي وكانت نتائج هذا الاختبار ان هناك اختلافا له دلالة احصائية واضحة لأهمية استخدام مواد التجميل بين مجموعتي النساء قيد الدراسة وذلك نتيجة تأثير الحالة الوظيفية فقد كانت قيمة (F) = (١٢,٧٠٦) وبدرجة معنوية احتمالية (P) = (٠,٠٠٠٣) وكما اشارت بيانات الجدول رقم (٦) التالي :

جدول (٦)

نتائج تحليل التباين الاحادي لتأثير الحالة الوظيفية على الأهمية المعطاة لاستخدام مواد التجميل لدى مجموعتي النساء المدروسة

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	وسط المربعات	قيمة (F)
بين المجموعات	١	٦٣,٩٠٨	٦٣,٩٠٨	١٣,٧٠
داخل المجموعات	٣٢٩	١٥٣٤,٠١٩	٤,٦٦٢	٦
المجموع	٣٣٠	١٥٩٧,٩٢٧		

F = 0.006 P = 2.215

يظهر مما تقدم أن الفرضية تكون قد أثبتت بالنسبة للمرأة الاردنية وذلك لاسباب اهمها أن النساء العاملات غالبا ما يكن اكثر تعرضا لمختلف المنبهات الخارجية المرتبطة ببيئة العمل من جهة وما يحيط بهن من بيئة العمل من جهة آخرى. يضاف الى ذلك أنهن -أي النساء العاملات- وبحكم الخبرة التي قد يحصلن عليها من وظائفهن أكثر تقبلا لمختلف المعلومات عن كل ما هو جديد في ميدان صناعة التجميل وذلك بالمقارنة مع اقرانهن من النساء غير العاملات اللاتي غالبا ما

يكون استخدامهن لأدوات التجميل في المناسبات الاجتماعية والعائلية في أحسن الأحوال.

الفرضية الخامسة :

وتدور هذه الفرضية حول وجود او عدم وجود اختلاف له دلالة احصائية في عدد مرات الاكل خارج المنزل بين النساء العاملات والنساء غير العاملات. لقد تم اختبار هذه الفرضية باستخدام مربع كاي (X^2) وأشارت نتائج هذا الاختبار الى ان هناك اختلافا له دلالة احصائية واضحة في عدد مرات الأكل خارج المنزل بين مجموعتي النساء نتيجة تأثير الحالة الوظيفية حيث كانت قيمة مربع كاي (X^2) = (٩٤,٩٥) بمستوى دلالة = ٠,٠٠٠ = P وكما بيانات الجدول رقم (٧) التالي :

جدول (٧)

نتائج تحليل التباين الاحادي لتأثير الحالة الوظيفية على عدد مرات الأكل خارج المنزل لمجموعتي النساء المدروسة

المصدر	النساء العاملات		النساء غير العاملات	
مرة واحدة كل اسبوع	٧٩	٤٣,٢	٢٢	١٤,٩
مرة واحد كل اسبوعين	٥٦	٣٠,٦	٢٥	١٧,٠
مرة واحدة كل ثلاثة اسابيع	٣٧	٢٠,٢	٢٣	١٥,٧
مرة واحد كل شهر	١١	٦,٠	٦٤	٤٣,٥
أخرى (مرة واحدة كل ثلاثة شهور او اكثر)	صفر	صفر	١٣	٩.٩
المجموع	١٨٣	١٠٠ %	١٤٧	١٠٠ %

وبشكل عام تكون هذه الفرضية قد ثبتت صحتها ولعل هذه النتيجة ترجع الى ضيق الوقت المتاح امام النساء العاملات بالاضافة الى تعرضهن الاختياري والاجباري الى تدفق يومي مستمر للمعلومات عن مختلف السلع والخدمات بالمقارنة مع اقرانهن من النساء غير العاملات. كما تجدر الاشارة هنا الى ان النساء العاملات وبسبب ضغط الوقت هن اكثر حرصا للبحث عن جميع السبل التي تكفل لهن استغلالا افضل للوقت المتاح، وفي الوقت نفسه اشباع رغبتهن في الانفتاح على كل ما هو جديد في البيئة الخارجية وبعيدا عن الروتين الذي قد تفرضه الانماط الاستهلاكية لاقرانهن من النساء غير العاملات -واللاتي بحكم التقاليد ومجمل الظروف البيئية الداخلية والخارجية اكثر ميلا للأكل غالبا داخل البيت.

الفرضية السادسة :

تدور هذه الفرضية حول وجود او عدم وجود اختلاف له دلالة احصائية في عادات الوسيلة الاعلانية بين النساء العاملات والنساء غير العاملات. فقد تم اختيار هذه الفرضية باستخدام مربع كاي (X^2) وكانت نتائج هذا الاختبار انه ليس هنالك أي اختلاف له دلالة احصائية في عادات الوسيلة الاعلانية بين مجموعتي النساء المدروسة نتيجة تأثير الحالة الوظيفية حيث كانت قيمة مربع كاي (X^2) = (٣٧,٠) وبمستوى دلالة (٠,٩٩٠٠٠) وكما تشير بيانات الجدول (٨-أ) التالي :

جدول (٨-أ)

عدد ساعات الاستماع الى الراديو لمجموعتي النساء المدروسة

عدد ساعات الاستماع	النساء العاملات		النساء غير العاملات	
صفر	٣٥	١٩,١	٢٧	١٨,٤
١	٣٦	١٩,٧	٢٩	١٩,٧
٢	٣٩	٢١,٣	٣٢	٢١,٧
٣	٣٠	١٦,٤	٢٧	١٨,٤
٤	٢١	١١,٥	١٦	١٠,٩
٥	٩	٥,٠	٧	٤,٧
٦	٧	٣,٨	٥	٣,٥
٧	٦	٣,٢	٤	٢٢,٧
المجموع	١٨٣	%١٠٠	١٤٧	%١٠٠

جدول (٨-ب)

عدد ساعات مشاهدة التلفزيون لمجموعتي النساء المدروسة

عدد ساعات المشاهدة	النساء العاملات		النساء غير العاملات	
صفر	٣٨	٢٠,٧	٣١	٢١,٠
١	٤٤	٢٤,٠	٣٥	٢٣,٧
٢	٣٥	١٩,٢	٢٩	١٩,٧
٣	٣٤	١٨,٦	٢٦	١٧,٧
٤	٣٢	١٧,٥	٢٢	١٥,٠
٥	صفر	صفر	٤	٢,٨
المجموع	١٨٣	%١٠٠	١٤٧	%١٠٠

قيمة مربع كاي ٥,٤٩ X^2 ومستوى الدلالة = ٠,٣٥٨

ج- الصحف اليومية

جدول (٨-ج)
عدد الصحف التي تقرأ من قبل مجموعتي النساء المدروسة

عدد الصحف التي تقرأ يوميا	النساء العاملات		النساء غير العاملات	
صفر	٩	٤,٩	٧	٤,٧
صحيفة واحدة يوميا	٨٩	٤٨,٧	٧٦	٥١,٧
صحيفتان يوميا	٦٤	٣٤,٩	٤٩	٣٣,٤
ثلاث صحف يوميا	١٩	١٠,٤	١٣	٨.٨
أخرى (عربية أو أجنبية)	٢	١.١	٢	١,٤
المجموع	١٨٣	%١٠٠	١٤٧	%١٠٠

قيمة مربع كاي ٥,٤٩ X^2 ومستوى الدلالة = ٠,٩٧

د. المجلات الأسبوعية والشهرية :

عدد المجلات الاسبوعية المشتراه	النساء العاملات		النساء غير العاملات	
لا شيء	١٣	٧,١	٩	٦,١
مجلة واحدة أسبوعيا	٧٩	٤٣.٢	٦٧	٤٦,٣
مجلتان أسبوعيا	٧٣	٣٩,٩	٥٩	٥.٥
ثلاث مجلات اسبوعيا	١٣	٧,١	٠,٨	٥.٥
أخرى	٥	٢,٧	٠,٣	٢,٠
المجموع	١٨٣	%١٠٠	١٤٧	%١٠٠

قيمة مربع كاي ٥,٤٩ X^2 ومستوى الدلالة = ٠,٩٣٧

مما تقدم يتبين أن هذه الفرضية قد رفضت، لأن نتائج التحليل الاحصـــائي المبينة في الجدول (١٠-أ-ب-ج) أظهرت أنه لا يوجد اختلاف له دلالة احصائيـــة مهمة في الوسيلة الإعلانية بين النساء العاملات والنساء غير العاملات. وربما تكون الاسباب التي ادت الى عدم وجود اختلاف في عـــادات الوسـيلة الاعلانيـة بيـن مجموعتي النساء قيد البحث ذلك ان اغلبية مفردات العينة كانت من النساء من اسـو متوسطة الدخل وكما تشير بيانات الجدول رقم (١)، صفحـــة (٢١٠) (مـن جهـة بالاضافة الى تلك الوسائل المرئية والمطبوعة (كـــالتلفزيون والراديـو والصحـف والمجلات) التي تنسجم تماما مع عادات الوسيلة الاعلانية للأسر المتوســطة فـي مجتمعات عديدة، المتقدمة منها والنامية على حد سواء.

الفرضية السابعة :

وتعالج هذه الفرضية وجود اختلاف له دلالة احصائية في درجة انتظاميـــة مواعيد التسوق بين النساء العاملات والنساء غير العاملات. تم اختبار هذه الفرضيـة باستخدام مربع كاي (X^2) وكانت نتائج هذا الاختبار ان هناك فرقا له دلالة احصائية واضحة في انتظامية مواعيد التسوق للسلع الاستهلاكية الميسرة لمجموعتي النســاء المدروسة نتيجة تأثير الحالة الوظيفية حيث كـــانت قيمـــة مربـع كـاي (X^2) = ٧٤,١١٢ وبمستوى دلالة ($P = 0.000$) وكما تشير بيانات الجدول (٩) التالي :

جدول رقم (٩)

درجة انتظامية مواعيد التسوق للسلع الاستهلاكية ميسرة

لمجموعتي النساء المدروسة

مواعيد التسوق	النساء العاملات		النساء غير العاملات	
	العدد	%	العدد	%
يوميا	٢٦	١٤,٢	٥٣	٣٦,٠
كل يومين	١٩	١٠,٤	٤٩	٣٣,٤
نهاية الاسبوع (الخميس غالبا)	١١٢	٦١,٢	٢٦	١٧,٧
مرة واحدة كل اسبوعين	٣	١.٦	٢	١,٣
المجموع	١٨٣	%١٠٠	١٤٧	%١٠٠

ومما تقدم من نتائج التحليل الاحصائي لهذه الفرضية فإنه يمكن القول إنه قد اثبتت الفرضية السابعة ان هناك اختلافا له دلالة احصائية مهمة في درجة انتظام مواعيد الشراء للسلع الاستهلاكية الميسرة بين مجموعتي النساء قيد الدراسة. ذلك ان ضيق الوقت المتاح من جهة بالاضافة الى انتظامية ورود الموارد المالية للنساء العاملات -عينة الدراسة- من جهة اخرى، تفرض على النساء العاملات أن يكن اكثر تنظيما للوقت المتاح لديهن بالمقارنة مع النساء غير العاملات اللاتي يتوافر لديهن من الناحية العملية أوقات أكثر للشراء والاختيار من بين محلات أو بقالات مجاورة أو غير مجاورة للسلع الاستهلاكية الميسرة التي تحتاجها اسرهم كربات بيوت متفرغات.

الاستنتاجات

ضمن معطيات هذه الدراسة الاستطلاعية وعلى ضوء نتائج التحليل الاحصائي لها، فإنه يمكن طرح نتائج الدراسة على شكل الملخص التالي :

- ان هناك اختلافا في النهج الحياتي (Life Style) المكون للأنشطة، الاهتمامات والآراء (Activities, Intersts and Opinions) بين النساء العاملات والنساء غير العاملات.

- وجود اختلاف له دلالة احصائية واضحة في نوعية الجماعات الرسمية الأولية والثانوية بين مجموعتي النساء المدروسة.

- أن النساء العاملات غالبا ما يعطين أهمية كبرى لاسم الماركة الخاصة بالسلع الغذائية عند التسوق بسبب ضيق الوقت المتاح أمامهن للتسوق بالمقارنة مع اقرانهن من النساء غير العاملات اللاتي يتوافر لديهن أوقات أطول للتسوق الأمر الذي يجعلهن أكثر ميلاً للبحث والتقييم لمختلف البدائل المتاحة من ماركات السلع الغذائية التي يحتاجونها.

- ان النساء العاملات –وبسبب ظروف العمل المحيطة بهن– غالبا ما يعطين أهمية أكبر لاستخدام مواد التجميل بالمقارنة مع أقرانهن من النساء غير العاملات اللاتي غالبا ما يستخدمن أدوات التجميل في مناسبات اجتماعية او عائلية غير متكررة الحدوث.

- بناء عليه أظهرت نتائج الدراسة أن النساء العاملات أكثر ميلا لتناول الطعام مرات أكثر خارج المنزل بالمقارنة مع أقرانهن من النساء غير العاملات اللاتي أظهرن ميلا واضحا لتناول الطعام داخل البيت لأسباب منها اقتصادية من جهة ولرغبة ربات البيوت غالبا لطهي طعام الأسرة في المنزل نفسه توفيرا للوقت وضغطا للنفقات من جهة أخرى.

- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود اختلاف له أهمية احصائية في عادات الوسيلة الاعلانية بين النساء العاملات وغير العاملات لأسباب منها أن أغلبية عينة الدراسة من مجموعتيْ النساء كانت من أعضاء الطبقة الوسطى.
- اظهرت نتائج الدراسة وجود اختلاف له أهمية احصائية في درجة انتظامية مواعيد التسوق بين مجموعتي النساء المدروسة وذلك بسبب الحالة الوظيفية لكل مجموعة وللوقت المتاح لدى كل منهن.

المضامين التسويقية والتوصيات :

تتركز المضامين التسويقية والتوصيات التي يمكن اشتقاقها من نتائج هذه الدراسة في عدد من النقاط الاساسية التي يمكن طرحها على الشكل التالي :

أ- تجزئة سوق المرأة -للسلع والخدمات- وهو ما يمكن النظر اليه طبقا لنتائج الدراسة من أهم الأمور التي يتعين التركيز عليها من قبل المخططين التسويقيين في الاردن. اذ انه نظرا لنتائج هذه الدراسة الاستطلاعية يتبين أن سوق المرأة الكلي -سلعيا وخدميا لا يمكن التعامل معه بنجاح الا من خلال تقسيمه بداية الى سوقين فرعيين أساسيين، احدهما سوق النساء العاملات والآخر سوق النساء غير العاملات. وذلك باعتبار ان حاجات النساء ورغباتهن وأذواقهن في كل سوق فرعية مختلفة عن الآخرى. وهو ما أظهرته نتائج هذه الدراسة (نتائج الفرضيات من ١-٥ والفرضية السابعة).

ب- بناء عليه فإنه يمكن اعتبار الحالة الوظيفية كعامل سكاني احدى عوامل التجزئة المهمة (Segmenting Variable) التي يمكن الاعتماد عليها لدراسة الانماط السلوكية والاستهلاكية الاخرى (التي لم تشملها هذه الدراسة التي بين أيدينا) مثل درجة الابتكار او التجديد، ودرجة المخاطرة المدركة لسلع

استهلاكية ميسرة او تسويقية او خاصة، ودرجة الولاء لماركة من سلع وخدمة دون غيرها وهكذا...

ج- استكمالا لما أوردناه من مضامين تسويقية وتوصيات في الفقرتين (أ و ب) فإنه لابد من التعامل مع كل سوق فرعي للنساء مـن خـلال منظـور تخطيطـي وتسويقي محدد لاستراتيجية المزيج التسويقي السلعي أو الخدمي باعتبـار ان لكل سوق فرعي -كما سبق ان اشرنا- انماطا سلوكية واسـتهلاكية متمـيزة. لذلك لابد من مراعاة رجـال التسـويق والانتـاج لامـور عديـدة ترتبـط باستراتيجيات المزيج التسويقي السلعي او الخدمـي مثـل دراسـة الجـدوى الاقتصادية لامكانية انتاج سلع او خدمات بنوعيات تدريجيـة لاشـباع أذواق وقدرات شرائية متباينة.

د- لابد من دراسة افضل لأنظمة التوزيع المرغوبة لكل سوق فرعية على حـدى ان امكن، بالاضافة الى ضرورة اجـراء دراسـات معمقـة حـول الانمـاط الاستهلاكية لكل من النساء المتزوجات بالمقارنة مع النساء غير المتزوجـات، وذلك بهدف معرفة اذا كانت انماط سلوكية واستهلاكية متميزة او متشابهة لكل سوق فرعي منها.

هـ- يمكن دراسة التأثير النسبي لكل من الزوجة العاملة والزوجة غـير العاملـة عبر مختلف مراحل القرار الشرائي للسلع التسويقية والمعبرة والخاصة داخـل الأسر التي يعشن فيها.



الهوامش

(١) النشرة الاحصائية السنوية، دائرة الاحصاءات العامة، ١٩٩١، ص٧١.

(2) Schiffman G. Leon & Lazer Kaunnk, "Consumer Behavior", englwood cliffs, N.J. prenticd - hall, inc., 1991, pp. 445-457.

(3) Blatyne cutler, "condom mania", American Demographics, June, 1981, p 17.

(4) B. Abrams, "American Express in gerring new ad: campaign to womer" The Wall Street Journal, August, 5, 1983, p. 23.

(5) Juline Candler, "Women care buyer - dont cally her a niche anymore", Advertising Age, (January, 21), 1991, Spring, pp. 2-5.

(6) Friede Curlindale, Marketing cares to women", American Demographics, (Nov., 1988), P. 28.

(7) Frank tobolski, "Research a potent factor in reading the macho market", Marketing news, 26, Sep. 1988. p. 12.

(8) Judith Langer "Life style Trends making the leap to new products ideas "Marketing Review, July-Auguest, 1988, p. 12.

(9) Thomas Barry, Mary gilly & Lindley Doran "Advertising Research", 25, aprilmay, 1985, pp. 26-35.

(10) Michael d. Relly, "working wives & convience comsumption" Jurnal of consumer Research, (8, March, 1988) pp. 407-418.

(11) Ibid.

(12) Done Belante & Ann c. foster "Working wives & expediture on servieces" Journal of consumer Research, 11 Sep. 1984, pp. 700-707.

(13) Charles B. weinberg & Russell S. Winer "working wives & major family expenditures. replication & extension "Business week, February, 20, 1987, p. 85.

(14) A . Dogles p. Susan, "corss = national comparisons & consumer stereotypes: A case study of working & nonworking wives in the U.S.A & France, Journal of consumer research, Vol.3, June, 1976, pp. 12-20.

(15) "The upward Mobility Two incomes can buy", Business Week February, 20, 1987, p. 85.

(16) Ibid.

(17) "A von plans to take over tiffany for 104$ million" The Newyork Times, November 22, 1987, pp. D1-D4.

(18) "Supermarkets fight fast food challenge", Advettising Age, (October, 30, 178), p. 30.

(19) Eating Habits force changes in marketing, Advettisting Age, , (October, 30, 178), p. 65.

(20) Young & Rubicam, Medial Habits of people, Advettisting Age, , (January, 11, 1982), p. 76.

(٢١) محمد عبيدات، مبادئ التسويق : مدخل سلوكي، الطبعة الثانية، ١٩٩٢.

(٢٢) محمد عبيدات، استراتيجية التسويق، مدخل سلوكي، الطبعة الاولى، ١٩٩٢.

(٢٣) هاني الضمور، عبدالله سمارة، منافذ التوزيع، الطبعة الأولى، ١٩٩٣.

(٢٤) ناجي معلا، الترويج: مدخل تحليلي، الطبعة الأولى، ١٩٩٣.









عمان – شارع الجمعية العلمية الملكية – تلفاكس ٥٣٣٥٨٣٧ – ٦ – ٩٦٢ [illegible]
ص.ب [illegible] الجبيهة عمان الأردن
ISBN 9957 - 11 - 012 - 8 [illegible]